



**Universidad Autónoma del Estado de México**

**Centro Universitario UAEM Ecatepec**

**Asertividad en hombres y mujeres universitarios: propuesta de un programa  
de intervención**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A**

**RUTH ADILENE VÁSQUEZ LÓPEZ**

**ASESORA:**

**DRA. MARÍA DEL CONSUELO ESCOTO PONCE DE LEÓN**

**REVISORES:**

**DRA. LILIAN ELIZABETH BOSQUES BRUGADA**

**DRA. BRENDA SARAHI CERVANTES LUNA**

**ECATEPEC DE MORELOS, ESTADO DE MÉXICO, DICIEMBRE DE 2017.**





### CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

El (la) que suscribe C. RUTH ADILENE VÁSQUEZ LÓPEZ Autor del trabajo escrito de evaluación profesional en la opción de TESIS con el título "ASERTIVIDAD EN HOMBRES Y MUJERES UNIVERSITARIOS: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN" por medio de la presente con fundamento en lo dispuesto en los artículos 5, 18, 24, 25, 27, 30, 32 y 148 de la Ley Federal de Derechos de Autor, así como los artículos 35 y 36 fracción II de la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México; manifiesto mi autoría y originalidad de la obra mencionada que se presentó en el Centro Universitario UAEM Ecatepec para ser evaluada con el fin de obtener el Título Profesional de LICENCIATURA EN PSICOLOGIA.

Así mismo expreso mi conformidad de ceder los derechos de reproducción, difusión y circulación de esta obra, en forma NO EXCLUSIVA, a la Universidad Autónoma del Estado de México; se podrá realizar a nivel nacional e internacional, de manera parcial o total a través de cualquier medio de información que sea susceptible para ello, en una o varias ocasiones, así como en cualquier soporte documental, todo ello siempre y cuando sus fines sean académicos, humanísticos, tecnológicos, históricos, artísticos, sociales, científicos u otra manifestación de la cultura.

Entendiendo que dicha cesión no genera obligación alguna para la Universidad Autónoma del Estado de México y que podrá o no ejercer los derechos cedidos.

Por lo que el autor da su consentimiento para la publicación de su trabajo escrito de evaluación profesional.

- a) Texto completo
- b) Por capítulo
- c) Solamente portada y tabla de contenido

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Se firma presente en la ciudad de Ecatepec de Morelos, Estado de México, a los 15 días del mes de Diciembre de 2017.

RUTH ADILENE VÁSQUEZ LÓPEZ



Universidad Autónoma del Estado de México  
Centro Universitario UAEM Ecatepec

Ecatepec de Morelos, Estado de México a 13 de Noviembre de 2017

ASUNTO: VOTO APROBATORIO DE ASESOR

L. EN I.A. ADRIANA MORALES LICONA  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE TITULACION DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO U.A.E.M ECATEPEC  
P R E S E N T E

Por éste conducto me permito informarle que el (la) pasante **C. RUTH ADILENE VÁSQUEZ LÓPEZ** con el número de cuenta **1026732** de la **LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**, ha concluido el desarrollo de su **TESIS**, con el título:

**“ASERTIVIDAD EN HOMBRES Y MUJERES UNIVERSITARIOS: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN”**

Manifiesto que el borrador del trabajo escrito reúne las características necesarias para ser revisado por la Comisión especial nombrada para tal efecto.

ASESOR: **DRA. MARIA DEL CONSUELO ESCOTO PONCE DE LEÓN**  
NO. DE CÉDULA PROFESIONAL: **5806602**

ATENTAMENTE

PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

**“2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”**



Av. José Revueltas no. 17 Col. Tierra Blanca, Ecatepec, Estado de México  
C.P. 55020 Tels. 57.87.36.26 Fax: 57.87.35.10  
[www.uaemex.mx/CUEcatepec](http://www.uaemex.mx/CUEcatepec)

**CUE**



Universidad Autónoma del Estado de México  
Centro Universitario UAEM Ecatepec

Ecatepec de Morelos, Estado de México a 15 de Diciembre de 2017  
ASUNTO: VOTO APROBATORIO DE REVISORES

L. EN I.A. ADRIANA MORALES LICONA  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE TITULACION DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ECATEPEC  
P R E S E N T E

Nos es grato comunicarle que el trabajo de **TESIS** titulado:

**“ASERTIVIDAD EN HOMBRES Y MUJERES UNIVERSITARIOS: PROPUESTA DE UN  
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN”**

Que para obtener el título de: **LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

Presenta la pasante: **RUTH ADILENE VÁSQUEZ LÓPEZ**

Con números de cuenta: **1026732**

Cumplen con los requisitos teóricos-metodológicos suficientes para ser aprobada, pudiendo continuar con los trámites correspondientes para su impresión.

**REVISORES**

  
DRA. BRENDA SARAHI CERVANTES LUNA  
CÉDULA PROFESIONAL: 9289347

  
Dra. LILIAN ELIZABETH BOSQUES BRUGADA  
CÉDULA PROFESIONAL: 10152545



ATENTAMENTE

PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

*“2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”*

Av. José Revueltas no. 17 Col. Tierra Blanca, Ecatepec, Estado de México  
C.P. 55020 Tels. 57.87.36.26 Fax: 57.87.35.10  
www.uaemex.mx/CUEcatepec



**CUE**



Universidad Autónoma del Estado de México  
Centro Universitario UAEM Ecatepec

Ecatepec de Morelos, Estado de México a 15 de Diciembre de 2017  
**ASUNTO: IMPRESIÓN DE TRABAJO ESCRITO**

**C. RUTH ADILENE VÁSQUEZ LÓPEZ**  
**PASANTE DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGIA**  
**DEL CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ECATEPEC**  
**P R E S E N T E -**

Por este medio le comunico a usted que al haber cubierto los trámites correspondientes al desarrollo del trabajo escrito bajo la modalidad **TESIS** con el fin de obtener el Título Profesional, se le aprueba la **IMPRESIÓN DE SU TRABAJO** con el título:

**"ASERTIVIDAD EN HOMBRES Y MUJERES UNIVERSITARIOS: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN"**

Con el objetivo de establecer la fecha de Evaluación Profesional, le recuerdo que la presentación final del trabajo escrito es de su completa responsabilidad.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO

*"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos"*

**L. en I.A. ADRIANA MORALES LICONA**  
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE TITULACIÓN DEL  
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ECATEPEC



CENTRO UNIVERSITARIO U.A.E.M.  
ECATEPEC  
TITULACIÓN



### **Agradecimientos**

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Autónoma del Estado de México por permitirme ser parte de ella y dame la formación necesaria para cumplir con mis proyectos y sueños. En segundo lugar, a todos mis maestros de la licenciatura en Psicología que me enseñaron a amar esta profesión y por brindarme su conocimiento. De manera muy especial, agradezco a mi asesora de tesis Dra. María del Consuelo Escoto Ponce de León, quien con todos sus conocimientos, dedicación, paciencia y apoyo fue una pieza importante para este logro, Dra. Brenda y Dra. Lilian.

Así mismo agradecer a mis amigos su amistad incondicional: Pau Méndez, Pau Ventura y Caro quien me impulso y acompañó al inicio de esta aventura con quienes compartí momentos de alegría y de tristeza.

A mis padres a quienes amo a mis hermanos, abuelos, sobrinos, al memito y a las personas que me brindaron su apoyo, solo me queda decirles gracias.



## Índice

<b>Resumen</b>	
<b>Introducción</b> .....	6
<b>Capítulo I: Habilidades sociales y asertividad</b> .....	8
1.1. Definición de habilidades sociales.....	9
1.2. Importancia de las habilidades sociales.....	9
1.3. Adquisición de las habilidades sociales.....	10
1.4. Modelos para explicar el déficit de habilidades sociales.....	12
1.5. Definición de conducta asertiva.....	12
1.5.1 Conducta no asertiva o pasiva.....	13
1.5.2 Conducta agresiva.....	13
1.6 Obstáculos para la asertividad.....	14
1.6.1 Baja autoestima.....	14
1.6.2. Incapacidad para proceder ante los conflictos.....	14
1.6.3. Comunicación deficiente.....	14
1.7 Comunicación y conducta asertiva.....	15
1.7.1. Comunicación asertiva: componente verbal.....	15
1.7.2. Comunicación asertiva: componente no verbal.....	15
1.7.3. Comunicación asertiva: componente paralingüístico.....	17
1.8 Pasos para la conducta asertiva.....	17
1.9 Habilidades para el manejo de conflictos.....	18
1.9.1 Realizar una petición.....	18
1.9.2 Solicitarle a otra persona que cambie de conducta de manera asertiva.....	19
1.9.3 Aprender a recibir las críticas de otras personas.....	20
1.9.4 Responder asertivamente a la crítica. Para aprender a responder asertivamente a la crítica es necesario.....	20
1.9.5 Iniciar, mantener y finalizar una conversación .....	21



1.10	Investigaciones sobre asertividad.....	22
1.11	Entrenamiento en asertividad con terapia cognitivo conductual.....	24
1.12	Técnicas para el entrenamiento de la conducta asertiva .....	25

**Capítulo II: Estudio 1.**

2.1.	Planteamiento del problema.....	30
2.1.1.	Objetivos.....	31
2.1.2.	Pregunta de investigación.....	31
2.1.3.	Hipótesis.....	31
2.1.4.	Variables.....	31
2.1.4.1.	Variable independiente.....	31
2.1.4.2.	Variable dependiente.....	31
2.1.5.	Participantes.....	32
2.1.6.	Instrumento.....	32
2.1.7.	Tipo de estudio.....	33
2.1.8.	Diseño. ....	33
2.1.9.	Escenario. ....	33
2.1.10.	Procedimiento. ....	33
2.1.11.	Análisis estadístico. ....	33
2.2.	Resultados. ....	34
2.3.	Discusión.....	38

**Capítulo III: Estudio 2.....** 39

3.1.	Método.....	39
3.1.1.	Objetivos.....	39
3.1.2.	Pregunta de investigación.....	39
3.1.3.	Hipótesis. ....	39
3.1.4.	Variables. ....	40



3.1.4.1. Variable independiente.....	40
3.1.4.2. Variable dependiente. ....	40
3.1.5. Participantes. ....	41
3.1.6. Instrumento.....	42
3.1.7. Tipo de estudio. ....	42
3.1.8. Diseño. ....	42
3.1.9. Escenario. ....	43
3.1.10. Procedimiento. ....	43
3.1.11. Análisis estadístico. ....	43
3.2. Resultados.	
3.2.1. Evaluación del impacto del programa.....	43
3.2.2. Evaluación del programa. ....	44
Discusión y conclusiones.....	53
Limitaciones del estudio.....	54
Referencias.....	55

Anexo

Anexo 1: Instrumento de Medición.

Anexo 2: Manual de entrenamiento en habilidades sociales: asertividad



## Resumen

Las habilidades sociales son una competencia social que comprende repertorios de conducta, capacidades o destrezas socialmente adquiridas a lo largo de la vida, las cuales pueden ser aprendidas por observación, imitación, ensayo y por medio de información. La asertividad es la habilidad social que permite a las personas expresar pensamientos y sentimientos, aceptar críticas, realizar y recibir cumplidos, iniciar una conversación, defender sus derechos de forma directa, honesta y oportuna respetándose a sí mismo y a los demás. El desarrollo de la asertividad permite el éxito académico, laboral y personal. La presente investigación tuvo dos **objetivos** principales: 1) Describir los mecanismos de la comunicación interpersonal de los estudiantes de una universidad pública, ubicada en la zona oriente del Estado de México y compararlos por género, y 2) Diseñar y evaluar un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales (EMA).

**Método y resultados.** En lo referente el primer objetivo, se realizó un estudio de tipo transversal, con un diseño no experimental. Participaron 296 estudiantes, con un rango de edad de 16 a 49 años, quienes respondieron la Escala Multidimensional de Asertividad. El análisis de resultados indicó que no hay diferencias estadísticamente significativas en las habilidades sociales entre hombres y mujeres. Por otro lado, para el segundo objetivo, se desarrolló el Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales (ASERT), a partir de la propuesta de Caballo (1991) y de Monjas (2002). ASERT fue evaluado a partir de un estudio piloto, con un diseño cuasiexperimental, pretest-posttest, sin grupo control. Participaron nueve estudiantes, con un rango de edad entre 16 y 28 años. El análisis de resultados indicó que los estudiantes mejoraron las habilidades para expresar o decir abiertamente de manera personal, lo que piensan y sienten. **Discusión.** Los hallazgos del primer estudio difieren de los reportados en estudios previos, los cuales han encontrado que los hombres tienen más habilidades sociales, en comparación con las mujeres. Por otro lado, hallazgos del segundo estudio sugieren una mejora en la asertividad indirecta de los participantes, sin embargo, se requieren estudios que evalúen el ASERT en otras muestras.



## Introducción

Diversas investigaciones se han enfocado al estudio y entrenamiento en habilidades sociales, particularmente en cuanto la asertividad. La asertividad es el conjunto de habilidades sociales que le permiten al ser humano hacer valer sus derechos sin transgredir el de los demás (Caballo, 1991).

De este modo, la falta de asertividad se relaciona con dificultades para establecer y mantener relaciones con otros, por lo que los encuentros cotidianos suelen causar estrés, ya que las personas no asertivas se muestran inseguras, tartamudean y tienen dificultades para expresar lo que sienten y para resolver problemas con amigos o familiares.

Contar con habilidades sociales permite que la persona tenga un desempeño adecuado en su contexto. Debido a que la asertividad puede ser aprendida y entrenada (Peres, 2008), la presente investigación tuvo dos objetivos principales: 1) Describir los mecanismos de la comunicación interpersonal de los estudiantes de una universidad pública, ubicada en la zona oriente del Estado de México y compararlos por género, y 2) Diseñar y evaluar un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales (EMA). Por tanto, el presente trabajo se divide en dos estudios, los cuales se abordan en tres capítulos.

En el primer capítulo se abordan los conceptos relacionados con las habilidades sociales y la asertividad, así como la importancia de éstas. También se presentan los modelos que explican el déficit en las habilidades sociales y se comentan los obstáculos que las personas pueden tener en el desarrollo de su asertividad. Asimismo, en este capítulo se abordan las habilidades para el manejo de conflictos. Finalmente, se comentan algunas investigaciones sobre habilidades sociales y asertividad.

El segundo capítulo contiene la estructura metodológica del Estudio 1. Específicamente se describen los mecanismos de la comunicación interpersonal de los estudiantes de una



universidad pública, ubicada en la zona oriente del Estado de México. Se compara el nivel de asertividad entre hombres y mujeres.

En el tercer capítulo comprende el Estudio 2, por lo que se presenta el diseño de un programa de entrenamiento en habilidades sociales, el cual se diseñó para aumentar la conducta asertiva en estudiantes que trabajan los fines de semana en una empresa de animación. Este estudio tuvo un diseño pretest-postet, por lo que se presenta el análisis de resultados antes y después de la aplicación de la intervención. Adicionalmente, se presenta un análisis sobre el grado de satisfacción por parte de los participantes hacia el desarrollo y contenido del programa, el material de apoyo, las actividades realizadas, los ejemplos utilizados y el desempeño del facilitador.

Finalmente, se presentan los resultados, así como la discusión y conclusión. En este apartado se resaltan las principales limitaciones del estudio.



## Capítulo I

### Habilidades sociales

#### Desarrollo del término habilidades sociales

Los términos “entrenamiento en habilidades sociales” y “entrenamiento asertivo” designan los mismos elementos y categorías, por lo que se consideran como sinónimos, aunque anteriormente se le asignaba un sin fin de nombres. Una revisión realizada por Caballo (1991) señala que el estudio de las habilidades sociales inició a partir de los años setenta cuando se incorporaron hallazgos obtenidos de otras áreas de la psicología y se establecieron numerosos elementos de orientación cognitiva. El primero en estudiar la asertividad fue Salter, quien fue nombrado padre de la terapia de la conducta con su trabajo *Terapia de los Reflejos Condicionados*. Además, Wolpe acuñó el término “conducta asertiva” y Lazarus, junto con Wolpe realizaron grandes aportaciones a la investigación de la conducta asertiva. Finalmente, la revisión de Caballo (1991) destaca que Eisler y Goldstein contribuyeron al desarrollo de un programa de entrenamiento para el déficit de habilidades sociales.

La habilidad social exige condiciones que no inhiban la respuesta en acción. Es considerada un elemento psicológico que permite a cada individuo entender la situación y elegir una opción del repertorio de sus respuestas. La habilidad no es observable por sí sola, la habilidad más la conducta provocan una respuesta lógica que se ajusta a la situación y, por lo tanto, es socialmente aceptada (Peres, 2008). La habilidad social no es un rasgo de personalidad, sino una habilidad aprendida. Se adquiere a través del aprendizaje por observación, imitación e información. Incluye comportamientos verbales y no verbales específicos y discretos. Supone iniciativa, respuestas afectivas y apropiadas. Son recíprocas y su práctica dependerá de factores como la edad, el sexo, el estatus del receptor (Peres, 2008).



### **1.1. Definición de habilidades sociales**

Las habilidades sociales son repertorios de conducta, capacidades o destrezas socialmente adquiridas a lo largo de la vida, las cuales pueden ser aprendidas por observación, imitación, ensayo y por medio de información. Posibilitan las relaciones sociales positivas, el afrontamiento de situaciones de modo efectivo y adaptativo y contribuyen a la aceptación, al adecuado ajuste y a la adaptación social (Monjas, 2002).

El concepto de habilidades sociales indica que es una competencia social, un conjunto de comportamientos verbales y no verbales con iniciativas, respuestas afectivas y apropiadas que fomentan un reforzador social positivo, por lo que no se considera un rasgo de la personalidad (Bonet, 2000).

De acuerdo con las definiciones anteriores, podemos resaltar la importancia de tres elementos de la habilidad social (Peres, 2008): 1) la conducta se manifiesta en un contexto específico, en donde es necesario describir el lugar, la situación y las personas que intervienen; 2) saber cuál sería la conducta adecuada, desarrollando un guion que permita ejecutar la conducta deseada, incluyendo los componentes verbales y no verbales; 3) posibilidad que tiene la persona de ejecutar la conducta.

### **1.2. Importancia de las habilidades sociales**

Poseer habilidades sociales facilita o entorpece la calidad y la satisfacción con la vida. Algunas personas que tienen poco desarrolladas estas habilidades, tienen dificultad para establecer y mantener relaciones con otros. Además, de presentar estrés e inhibición y los encuentros cotidianos pueden ser desagradables para ellos. Debido a un comportamiento socialmente inadecuado, tartamudean, no saben pedir favores y tienen dificultad al realizar actividades sencillas. No pueden comunicar lo que sienten, no saben resolver situaciones con la familia, amigos o en otros contextos.



Por el contrario, las personas con habilidades sociales construyen relaciones constructivas, lo cual les ofrece bienestar subjetivo, alegría y eleva su autoestima (Flores y Díaz-Loving, 2004). Más aún, las personas con pocas habilidades sociales tienen dificultad para escuchar a los demás, para expresarse, para sostener un punto de vista, para cooperar y para hablar en público. Poseer habilidades sociales le permite a la persona un desenvolvimiento adecuado en su entorno, sin embargo, cuando no se poseen, se habla de un retraimiento social, es decir, la persona tiene una participación pobre en su entorno y sus oportunidades o posibilidades personales, se ven limitadas. Pueden recurrir a la pasividad, se aíslan, son vulnerables a las agresiones, presenta dificultades para expresar necesidades, sentimientos, opiniones y tienen una autopercepción pobre de sí mismas. Por otra parte, quien es socialmente agresivo, usa alternativas poco aceptadas socialmente, para conseguir lo que desea; parece no saber cuál es la forma más adecuada de actuar, esto le genera frustración y sensación de incompetencia personal. Su comportamiento le conduce a una marginación social. Estos términos se han relacionado con un desarrollo afectivo inadecuado, que se refleja en los resultados que obtiene al realizar sus labores (Peres, 2008).

### **1.3. Adquisición de las habilidades sociales**

Durante la niñez el infante depende completamente de los padres, conforme va creciendo desarrolla tanto su personalidad como sus procesos cognitivos (Inglés et al., 2009). De acuerdo con Bandura (1977), los procesos de imitación y modelado son la base para entender la socialización y con ello los estilos de vida en la niñez. Al observar cómo se comportan los demás y las consecuencias de sus conductas, los niños se forman una idea de cómo pueden actuar en una situación parecida y utilizan las conductas observadas en un futuro, sirviendo como guía, la conducta de los padres, amigo y allegados, quienes influyen en el desarrollo de las habilidades sociales y su estilo de vida. Por lo tanto, la adquisición de las habilidades sociales depende de la



influencia del medio social, la cultura, la religión, la condición social y la manera efectiva en la que cada niño está expuesto a conocerlas y utilizarlas, en sus primeras etapas de vida, haciendo uso de ellas para resolver las dificultades de manera acertada, respetándose a sí mismo y a los demás (Camacho, 2012). Por lo anterior, se ha sugerido que la infancia es un periodo crítico para la adquisición de habilidades sociales, sin embargo, las competencias adquiridas en cualquier etapa de la vida impactan en las etapas posteriores.

Los niños inhibidos tendrán menos oportunidades de aprender y practicar la conducta social, por lo tanto, su reforzamiento social será bajo, en cambio, los niños que son desinhibidos tienen más oportunidades de aprender las habilidades sociales y de recibir refuerzo positivo en su entorno (Péres, 2008). A pesar de la predisposición biológica de una persona y de sus primeras experiencias sociales, la maduración favorecerá el desarrollo de las habilidades sociales. La explicación más aceptada de cómo se adquieren las habilidades sociales, la ofrece la teoría del aprendizaje social. Las respuestas aceptadas pueden ser reforzadas y mantenidas, en cambio las respuestas diferentes pueden ser castigadas y extinguidas.

En conclusión, si las personas no son habilidosas socialmente, es porque nunca aprendieron o se les dificulta entablar una conversación, realizar una petición, hacer valer sus derechos, así como, expresar lo que sienten, pues carecieron de modelos y por lo tanto no se dio un aprendizaje directo (familia rígida), o bien, aprendieron y tenían miedo de expresar su opinión o presentaban dificultades al comunicarse. Otra explicación es que la persona tiene la habilidad social, pero la ansiedad o el nerviosismo interfieren en la ejecución de la conducta (miedo a hablar en público, debido a los pensamientos negativos).



#### **1.4. Modelos para explicar el déficit de habilidades sociales**

Diversos autores han tratado de explicar el déficit de habilidades sociales, en específico, el déficit de asertividad. Existen cuatro modelos explicativos (Riso, Pérez, Roldán y Ferrer 1988): 1) Modelo de Déficit de las Habilidades; 2) Modelo de Inhibición de Respuestas por Ansiedad Condicionada; 3) Modelo de los Factores Cognitivos; y 4) Modelo de los Rasgos.

El Modelo de Déficit de las Habilidades supone que la persona no asertiva, no aprendió debido a la carencia de modelos u oportunidades para poner en práctica la habilidad, es decir, no aprendió a combinar los componentes motor y verbal (volumen, tono de voz, etc.), ni los componentes no verbales (expresión corporal, facial, etc.), por lo que no tiene una conducta socialmente habilidosa.

El Modelo de Inhibición de Respuestas por Ansiedad Condicionada supone que las habilidades se ven afectadas por los niveles altos de activación automática, lo cual se explica con los principios del condicionamiento clásico.

El Modelo de los Factores Cognitivos argumenta que el comportamiento está inhibido, debido a estilos disfuncionales del procesamiento de la información y a las evaluaciones cognitivas distorsionadas o no adaptativas.

Finalmente, el Modelo de los Rasgos considera la asertividad como un rasgo de la personalidad.

#### **1.5. Definición de conducta asertiva**

La asertividad es una habilidad social que nos permite mejorar las relaciones interpersonales, al expresar lo que se desea de forma adecuada, es decir, hacer valer sus derechos sin transgredir el derecho de los demás. Incluye el desarrollo de nuevos modelos mentales que permiten actuar desde un estado interior de confianza y seguridad; en lugar de la ansiedad, la culpa o el enojo. La asertividad ayuda a enfrentar todo tipo de situaciones y personas,



a responder de manera adecuada, a encontrar diferentes respuestas y soluciones y a mejorar la capacidad de dominar los impulsos, evitando perjudicar las relaciones futuras (Caballo, 1991; Guartatanga, 2011).

La asertividad es la habilidad social que permite a la persona expresar sus pensamientos y sentimientos, aceptar críticas, realizar y recibir cumplidos, iniciar una conversación, defender sus derechos de forma directa, honesta y oportuna respetándose a sí mismo y a los demás (Flores y Díaz-Loving, 2004).

Para Walter (2013), ser asertivo depende de la capacidad que tiene la persona de ejercer y defender los derechos personales, decir no, expresar desacuerdos y sentimientos negativos, evitando caer en la manipulación como una persona sumisa y evitando transgredir los derechos de los demás como lo hacen las personas agresivas, siendo la asertividad un punto medio entre estas dos respuestas.

Con base en lo anterior, podemos concluir que la asertividad es una habilidad social personal, que permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos en el momento oportuno, de forma socialmente aceptada, sin transgredir los derechos de los demás, evitando ser manipulado y perjudicar futuras relaciones.

**1.5.1. Conducta no asertiva o pasiva.** La persona pasiva es aquella que antepone los deseos de los demás, es fácilmente influenciable y carece de opinión propia, es temerosa de molestar a las demás, presenta dificultad para afrontar una negativa o un rechazo, incapacidad para resolver conflictos o situaciones, por lo tanto, tienden a tener baja autoestima (Güell y Muñoz, 2000).

**1.5.2. Conducta agresiva.** La conducta agresiva es como una lucha por defender los derechos propios, los sentimientos y las opiniones de manera inadecuada, violando los derechos de otras personas (Caballo, 1991).



## **1.6 Obstáculos para la asertividad.**

Existen tres obstáculos para ser asertivos (Sheldon y Burton, 1995): 1) baja autoestima, 2) incapacidad para proceder ante los conflictos y 3) comunicación deficiente.

**1.6.1 Baja autoestima.** La autoestima es el concepto que tienen las personas de sí mismas, sus fortalezas y áreas de oportunidad (debilidades), es por ello que la imagen que se tiene de uno mismo influye en los pensamientos, sentimientos y acciones. Las personas pasivas guardan silencio y complacen a los demás. No expresan sus ideas, pensamientos u opiniones. Las personas agresivas anteponen sus necesidades y derechos ante los demás, escondiendo sus complejos, finalmente, no toleran opiniones hacia ellos.

**1.6.2 Incapacidad para proceder ante los conflictos.** En la toma de decisiones intervienen las emociones. Cuando reaccionamos de forma pasiva no se actúa y los otros intervienen por nosotros. En la reacción agresiva se interviene sin importar las consecuencias de las acciones. En ambos casos, cerramos el diálogo con las personas, incapacitándonos para llegar a un acuerdo o resolver conflictos o situaciones.

**1.6.3 Comunicación deficiente.** La comunicación deficiente puede crear emociones negativas como el resentimiento, ansiedad, malos entendidos, etc., lo cual es obstáculo para la comunicación clara, directa y precisa.

Cabe destacar que la falta de habilidades sociales se ha relacionado con diversos problemas (Monjas, 2002): 1) baja aceptación (rechazo o aislamiento social por parte de los iguales); 2) problemas escolares (bajo rendimiento académico, fracaso, abandono de estudios, faltas al reglamento escolar e inadaptación); 3) problemas personales (baja autoestima, retraimiento, sentimientos de minusvalía); 4) desajuste psicológico (depresión, ansiedad y nerviosismo); 5) desadaptación juvenil (delincuencia, problemas con la autoridad); y 6) problemas de salud mental que se presentan desde la adolescencia e incluso hasta la edad adulta (alcoholismo, suicidio, dependencia de sustancias).



## 1.7. Comunicación y conducta asertiva

La comunicación es la capacidad que tiene el ser humano para expresar, por medio de signos, un mensaje a un nivel superior, lo cual lo diferencia del resto de las especies. Es un proceso interactivo social que tiene un componente verbal, uno no verbal y uno paralingüístico. Dichos componentes se encuentran en constante interacción, es decir, son recibidos y emitidos por los interlocutores. Si la comunicación es adecuada, esta favorece las relaciones sociales positivas (Flores y Díaz-Loving, 2004).

**1.7.1 Comunicación asertiva: componente verbal.** El componente verbal de la comunicación es el mensaje, por medio del cual comunicamos ideas, pensamientos, sentimientos y emociones. El componente verbal se apoya del contenido y la retroalimentación. El contenido, puede variar dependiendo de la persona con quien nos encontremos. La expresión de atención, comentarios positivos, mostrar interés por la conversación, expresión en primera persona y la variedad de temas son componentes positivos de una persona asertiva. La retroalimentación (feedback) se utiliza para saber cómo se está relacionado la persona con los demás y para saber si el mensaje que pretende transmitir está siendo captado de manera correcta. Una persona que se comporta de manera indiferente o egocéntrica dificulta la retroalimentación a su interlocutor.

**1.7.2. Comunicación asertiva: componente no verbal.** La comunicación no verbal es la forma en que expresamos lo que pensamos, son aquellas señales que forman parte de la comunicación y acompañan el mensaje verbal que se desea transmitir. No basta con hablar apropiadamente, es necesario poner atención a lo que se transmite con la mirada, postura y expresión facial. Así, es necesario prestar atención a los componentes no verbales de la comunicación, para que el mensaje que se transmite sea coherente y congruente, con lo que se dice verbalmente (Caballo,



1991). Un comportamiento asertivo inicia con una mirada amistosa, recíproca y equilibrada entre el emisor y el receptor. La evasión del contacto visual comunica nerviosismo y falta de confianza en sí mismo. Las personas asertivas miran más mientras hablan, en comparación con las poco asertivas.

Con relación a la postura, esta denota la comodidad que tiene la persona al interactuar. También refleja las actitudes y conceptos que se tienen de sí mismo y su ánimo respecto a los demás. Algunas posturas básicas son de: 1) acercamiento: la persona se muestra atenta indica simpatía hacia el receptor; 2) retirada: la persona se muestra indispuesta a conversar por lo que se muestra fría y poco interesada en el tema; 3) erecta: indica seguridad, firmeza. Cuando la postura es rígida, el receptor puede interpretarlo como muestra de orgullo, arrogancia o desprecio; y 4) contraída: la postura encorvada que suele interpretarse como timidez, depresión e inseguridad. Es importante destacar que las personas asertivas mantienen una postura cercana y erecta, y contacto visual con los demás.

Finalmente, la expresión facial, nuestra cara en general, muestra el estado emocional en el que nos encontramos. Aunque algunas veces tratemos de esconder nuestras emociones, pueden ser notorias para las personas que llevan tiempo de conocernos. Las expresiones dan información constante sobre si se está comprendiendo el mensaje, si se está sorprendido, de acuerdo, en contra, etc.

Las emociones como la alegría, sorpresa, ira, tristeza y miedo, se expresan a través de tres regiones fundamentales de la cara, frente/cejas, ojos/párpados y la parte inferior de la cara. Las personas asertivas muestran congruencia entre las expresiones faciales y el mensaje que quieren transmitir. Por lo tanto, no adoptarán una expresión facial que sea contradictoria, o que no se adapte a lo que quieren decir. Además, utilizan gestos asertivos, por ejemplo, movimientos desinhibidos, los cuales sugieren sinceridad, seguridad en sí mismo y espontaneidad por parte del que habla.



**1.7.3. Comunicación asertiva: componente paralingüístico.** Los componentes paralingüísticos se refieren a la forma en que se transmite el mensaje, es decir, lo que se dice. Depende del volumen, entonación, fluidez, claridad y velocidad. El volumen, debe permitir al interlocutor escuchar el mensaje a una distancia considerable. La entonación manifiesta la emoción y sentimiento, es la manera en que se dice o se hace un comentario que impactará de forma directa en la persona con la que se está interactuando. Una misma palabra puede inspirar confianza, enojo, duda o afecto. Las variaciones de entonación pueden regular el ceder la palabra y facilitar la interacción, por lo que, una entonación que sube de volumen (no plana) es evaluada como positiva. Así mismo, la fluidez denota que, al utilizar excesivas vacilaciones y repeticiones, la persona se muestra insegura, con poco interés y ansiedad. El silencio prolongado puede ser interpretado como negativo, así como la utilización de palabras de relleno durante las pausas (ya sabes, bueno, aja), los tartamudeos, las pronunciaciones erróneas y también las omisiones. La persona asertiva mantiene la fluidez en la conversación. Las perturbaciones antes mencionadas pueden estar presentes en una conversación asertiva, siempre y cuando estén dentro de los límites normales.

Por último, la claridad y la velocidad de la comunicación, deben tomar en cuenta que es lo que se quiere transmitir para que se realice de manera clara y con una velocidad adecuada, que permita a la otra persona comprender el mensaje de principio a fin. La persona asertiva habla con claridad, de tal forma, que el receptor pueda comprender el mensaje sin dar pauta a otra interpretación.

### **1.8. Pasos para la conducta asertiva**

Para Gaeta y Galvanovskis (2009) la asertividad es una conducta que puede ser adquirida y por lo tanto puede ser entrenada para que las personas tengan un mejor control ante una determinada situación (que puede producir ansiedad, estrés o perturbación psicológica), por lo que



proponen al menos cuatro procedimientos básicos para el entrenamiento de la conducta asertiva:

1) enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad; 2) ayudar a identificar y aceptar los derechos propios y los derechos de los demás; 3) reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas; 4) desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos.

### **1.9. Habilidades para el manejo de conflictos**

Al relacionarnos con otras personas podemos tener conflictos. Un conflicto se presenta cuando se percibe que alguien está transgrediendo nuestros derechos y/o amenaza nuestra integridad física (Aguilar-Morales y Vargas-Mendoza, 2010). Para solucionar un conflicto, es necesario comprender lo que está pasando y analizarlo de manera adecuada, esto nos permitirá hallar una solución. Si la solución que tomamos no es adecuada, desencadenará la agresividad de las partes implicadas. Por ello, es necesario contar con las habilidades sociales para tener alternativas de solución ante un conflicto, evitando la agresividad (Farez y Trujillo, 2013). Para manejar los conflictos es importante: saber realizar una petición, solicitarle a otra persona que cambie de conducta de manera asertiva, aprender a recibir las críticas de otras personas, responder asertivamente a la crítica e iniciar, mantener y finalizar una conversación.

**1.9.1 Realizar una petición.** Para realizar una petición, es necesario: 1) interactuar de manera positiva con quien lo atiende (haciendo contacto visual directo y dirigiéndose a la persona que lo atiende con un saludo); 2) realizar su petición de manera directa, clara y específica (tome en cuenta que la persona que lo atiende, debe tener la autoridad para hacer lo que se le pide) y acompañar la petición con una palabra cordial, (p.e “por favor”); 3) si la persona se niega a atender su petición, insista tranquilamente (hágale saber su punto de vista, escuche el argumento del que lo atiende y hágale saber que lo entiende) y realice su petición nuevamente (si la persona se niega



a atender su solicitud, puede preguntar ¿qué me recomienda usted?, ¿tiene alguna sugerencia?); 4) si trata con una persona que se encuentra de mal humor, reduzca la tensión y hágale saber que entiende la situación, (me parece que ha estado un poco presionado, a veces no es fácil, pero usted está haciendo un buen trabajo, le quisiera solicitar que me atendiera); y 5) si accede, agradezca, si no atiende su solicitud, realice una queja al departamento correspondiente, en la que exprese lo que paso, lo que sintió (realice una propuesta y explique el impacto que tendrá si se implementara).

**1.9.2 Solicitarle a otra persona que cambie de conducta de manera asertiva.** Para pedirle a otra persona que cambie de conducta de manera asertiva, es necesario (Roca, 2003): 1) evaluar si la conducta que manifiesta la otra persona transgrede tus derechos; 2) realizar una evaluación objetiva acerca de tu petición (tome en cuenta que debe estar al alcance de la otra persona, de lo contrario, debes replantearla); 3) calcule el impacto que tendría si realiza su petición y las consecuencias a corto y largo plazo; 4) asegúrese que la petición sea objetiva e importante para usted; 5) plantee el hecho de tiene un problema con esa conducta (de lo contrario, el otro se sentirá atacado). Al describir lo que le molesta, señale la conducta concreta, pida a la otra persona que cambie solo una conducta, dese tiempo para escuchar el punto de vista de la otra persona. Evite descalificaciones, críticas o quejas y proponga una conducta alternativa, por ejemplo “tengo un problema; me he percatado que demoras bañándote y no le cierras a la llave, por lo tanto, nos hemos quedando sin agua... (pausa), me gustaría que le cierras a la llave mientras te enjabonas, para ahorrar agua, me alegra que llegáramos a un acuerdo, te agradezco que me hayas escuchado”.

Por otro lado, al relacionarnos con los demás somos susceptibles a la crítica, es decir, que el otro opine acerca de la manera en que nos comportamos ante una determinada situación. Cuando alguien nos critica o nos hace saber que cometimos un error, que tenemos un defecto o



que actuamos de forma inadecuada, solemos molestarnos y ofendernos. Las reacciones y emociones son negativas por que se perciben como un ataque y esto repercute en la autoestima. Si reaccionamos de manera defensiva y hostil, impedimos la comunicación y fomentamos el enojo de la persona que realiza la crítica.

**1.9.3 Aprender a recibir las críticas de otras personas.** Para recibir una crítica de otras personas, es necesario: 1) no molestarse u ofenderse, para que el comentario de la otra persona no sea percibido como un ataque); 2) ante cualquier crítica, evite justificarse o contraatacar y si está de acuerdo con la crítica, admita su error y comuníquelo a la otra persona que trabajará en ello para evitar que se vuelva a suscitar; en caso de no estar de acuerdo con la crítica, aclárele a la otra persona que es muy válido su punto de vista, que sin embargo le gustaría que... y realice su observación (ese es su punto de vista y es muy válido, pero quiero pedirle que respete la decisión que he tomado). Es importante mencionar que, al responder de manera asertiva ante una crítica, la persona que realiza el comentario se siente escuchada y tomada en cuenta. Si reaccionamos de otra manera, la persona se sentirá ignorada y por lo tanto se molestará y empeoraremos la situación. Habrá un distanciamiento y nuestros allegados evitarán realizarnos un comentario acerca de nuestra conducta por evitarse problemas, cerrando la puerta de la comunicación. En cambio, si reaccionamos de manera asertiva, nuestros críticos nos proporcionarán información acerca de nuestro comportamiento, de lo que perciben los de afuera.

**1.9.4. Responder asertivamente a la crítica. Para aprender a responder asertivamente a la crítica es necesario:** 1) Pensar de forma asertiva, es natural que quieras hacer las cosas bien y ser aprobado, pero también hay que aceptar que podemos equivocarnos. Si la crítica es razonable y es expresada de manera realista, no hay motivo para alterarse. Si la crítica no es razonable y los comentarios del crítico no se ajustan, es un error de la otra persona,



que también tiene derecho a equivocarse, por lo tanto, tampoco hay motivo para alterarse; 2) Pedir detalles que le ayuden a comprender el punto de vista de la otra persona, utilizando preguntas como: ¿a qué te refieres con eso?, ¿qué te hace pensar eso de mí?, ¿podrías ser más explícito?; y 3) Muéstrese de acuerdo ante la crítica. En la medida de lo posible, realice una evaluación objetiva de los hechos que coincidan con la crítica que se le realiza. Al principio puede resultar incómodo, sin embargo, si lo pone en práctica aprenderá a aceptar la crítica de manera asertiva.

**1.9.5. Iniciar, mantener y finalizar una conversación.** Para iniciar, mantener y finalizar una conversación es necesario (Aguilar-Morales y Vargas-Mendoza, 2010) saludar amistosamente (de mano), empleando el nombre de su interlocutor durante la conversación. Acérquese y recargue suavemente su mano en el brazo o el hombro de la otra persona, e invítelo a tomar asiento. Realice gesticulaciones acordes al estado de ánimo que manifiesta la otra persona. Manténgase interesado en el tema y comparta un poco de su vida. Evite juzgar o emitir opiniones personales a menos que la persona se lo solicite.

Para mantener una conversación, preste atención a lo que platique su acompañante, si tiene alguna duda puede preguntar para aclarar, exprese su pensar y siga la plática apoyándose de palabras que le hagan saber a su acompañante que están en sintonía (comprendo, asentimiento, etc.) y comparta alguna vivencia.

Si ha decidido finalizar una conversación, realice un recuento de lo platicado. Comente a su interlocutor lo bien que se ha sentido al verlo y hable con él. Mencione que es tiempo de retirarse, recoja sus pertenencias y despídase con una sonrisa. Tome su mano y bríndele un abrazo o palmada en el brazo, o en el hombro.



### **1.10. Investigaciones sobre asertividad**

Las investigaciones indican que la asertividad se relaciona con el consumo de drogas se asocia con la asertividad. Londoño y Valencia (2008) describen la asociación entre asertividad, resistencia de la presión del grupo para consumir sustancias y con el nivel de consumo de alcohol en 255 estudiantes de 16 y 31 años de edad, pertenecientes a distintas carreras de dos universidades privadas de Bogotá (111 mujeres y 142 hombres). Para la evaluación se utilizaron la Escala de Asertividad de Rathus, el Cuestionario de Resistencia a la Presión de Grupo y el Test Audit para el Consumo de Alcohol. Los resultados indicaron que el no consumo y el consumo esporádico son explicados por variables psicosociales como la asertividad y la resistencia a la presión de grupo.

En otro estudio, Anguiano, Vega y Soria (2010) evaluaron las habilidades asertivas en tres grupos: universitarios ( $n = 44$ ), adolescentes ( $n = 58$ ) y alcohólicos en rehabilitación (que asistían a Alcohólicos Anónimos;  $n = 55$ ). La muestra estuvo conformada por 157 participantes (74 hombres y 83 mujeres), con un rango de 12 a los 65 años ( $M = 21.3$ ). Los instrumentos utilizados fueron: 1) Escala Multidimensional de Expresión Social (parte motora) y 2) Escala Multidimensional de Expresión Social (parte cognitiva). Los resultados indicaron que el grupo de alcohólicos presentó mayor temor, miedo y/o preocupación, déficit importante en habilidades sociales (cognitivas) y presentaba pensamientos negativos que interfieren con el adecuado funcionamiento social.

A demás, Sánchez y Suelves (2001) realizaron un estudio transversal, en el que analizaron la relación entre las puntuaciones de asertividad y el cuestionario de uso de tabaco, alcohol, cannabis y drogas sintéticas (Michelson y Wood, 1980). La muestra comprendió 294 adolescentes alumnos de Secundaria con edades entre los 11 y 14 años ( $M = 13.06$ ). Los resultados indicaron que la asertividad no correlacionó con el uso de sustancias, sin embargo, la subescala de agresividad mostró correlaciones estadísticamente significativas con el uso de tabaco, alcohol y cannabis.



Finalmente, Velázquez, Arellano y Martínez (2012) realizaron un estudio para evaluar la relación entre el consumo de drogas ilícitas y una baja asertividad. La muestra comprendió 1,492 estudiantes, de secundarias localizadas en zonas de alto riesgo para el consumo de drogas, de 11 a 19 años de edad ( $M = 13.8$ ). La muestra se conformó por dos grupos: 1) usuarios de drogas ilícitas ( $n = 225$ ); y 2) no usuarios de drogas ( $n = 1,267$ ). Se utilizó la escala de Evaluación de Factores Asertivos (EFA), validada en población mexicana adolescente. Los resultados indicaron que, al comparar las características asertivas entre ambos grupos, los no usuarios cuentan con estrategias de enfrentamiento más eficaces a los problemas, perciben mayor autoeficacia, tienen mayor control conductual, mayor reconocimiento y aceptación de los demás, presentan más habilidades de expresión verbal y tienen un mejor manejo de sus afectos. Asimismo, se identificó mediante un análisis de regresión logística que el control conductual, el reconocimiento y la aceptación de los demás son elementos que podrían fungir como protectores contra el consumo de drogas ilícitas.

En el área de educación por parte de los padres, Da Dalt y Difabio (2002) realizaron un trabajo de asertividad y su relación con los estilos educativos. La muestra estuvo conformada por 144 padres (49 varones y 95 mujeres). La edad promedio de los participantes fue de 42.6 años. Los diversos estilos de conducta se estudiaron con la adaptación del Cuestionario de Gambrill y Richey (1975) que consta de 40 ítems que evalúan Ansiedad Social y Probabilidad de Respuesta. La modalidad educativa familiar se evaluó a través de: a) Seis Situaciones Proyectivas con Significación Educativa elaboradas ad hoc, b) entrevistas en profundidad a los padres, docentes y directivos, y c) la observación participante (triangulación de datos para intentar acceder a la modalidad educativa real). Los resultados evidencian que: a) la frecuencia en cada categoría de ambas variables se distribuye en forma bastante homogénea; b) no se verifica asociación entre sexo y estilo de conducta c) hay una asociación entre las variables asertividad y el estilo educativo de la familia.



### **1.11. Entrenamiento en asertividad con terapia cognitivo conductual**

La Terapia Cognitivo Conductual busca cambiar o modificar patrones de pensamientos que aquejan a la persona. Las técnicas que se implementan en esta teoría cuentan con respaldo empírico, por lo que se considera que es una de las más eficientes en intervenciones psicológicas.

Aplicando las teorías de la conducta podemos modificar la conducta no asertiva y la pasiva (Naranjo, 2008). La Terapia Cognitivo-Conductual se apoya en la teoría del aprendizaje social de Bandura (1997), quien ha sugerido el uso del modelamiento o aprendizaje por observación. Dicha teoría sostiene que la imitación y el modelamiento u observación son técnicas mucho más eficientes para el aprendizaje de una nueva habilidad o un nuevo conjunto de conductas.

La falta de habilidades sociales está asociada con estos tres tipos de respuestas: 1) respuesta cognitiva (pensamientos automático y distorsiones); 2) respuesta emocional, biológica (reacciones fisiológicas); y 3) respuestas motoras (conductual).

El comportamiento asertivo depende muchas veces de pensamientos voluntarios, sin embargo, en ocasiones se ve afectado por pensamientos automáticos y estos pueden contener distorsiones o errores cognitivos, por ejemplo: 1) lectura del pensamiento, es decir, la persona cree saber lo que está pensando la otra persona; 2) predecir el futuro de manera negativa; 3) maximizar o minimizar, es decir, es la tendencia de la persona a exagerar los aspectos negativos y a desvalorar los aspectos positivos; 4) catalogar, es decir, etiquetar negativamente a los demás o a sí mismo; 5) personalización, es decir, la persona se considera responsable de eventos negativos, o por el contrario, cree que las demás personas buscan perjudicarla; 6) echar la culpa, la persona responsabiliza a los demás por su comportamiento o por los resultados obtenidos, con ello evade su realidad; 7) comparación falsa, es la tendencia de la persona a compararse con otras personas mejores que él, por lo que se siente inferior; y 8) razonamiento emocional, es decir, la persona cree que lo que siente (emoción) es lo veraz, por el simple hecho de sentirlo, dejando un lado lo racional.



Por otro lado, la conducta asertiva o no asertiva, también se ve afectada las respuestas emocional y biológica. La emoción está sujeta a la situación, el contexto y lo que piensa la persona (tristeza, enojo, alegría, culpa, etc.). La respuesta biológica hace referencia a los estados que experimenta el cuerpo para adaptarse, es decir, sudoración, taquicardia, temblor, etc.

Finalmente, la respuesta motora está conformada por los componentes verbales y no verbales. Las respuestas tienen intensidad y frecuencia, es decir, que persigue un objetivo o fin específico. La respuesta motora es la más visible, que apoya a realizar una evaluación más adecuada entre lo que se piensa, siente y lo que hace la persona de acorde al lugar y situación en la que se encuentre (Riso, 2009).

### **1.1.2. Técnicas para el entrenamiento de la conducta asertiva**

Si las personas presentan déficit en las habilidades sociales es posible su entrenamiento, para lo cual se hace uso de diferentes mecanismos básicos de aprendizaje. Es importante considerar que cualquier entrenamiento psicológico debe ser dirigido por un especialista, quien conoce y domina los procedimientos y técnicas que favorecen el cambio de conducta, por ejemplo, reforzamiento social o refuerzo, refuerzo negativo, reestructuración cognitiva, entrenamiento grupal, ensayo conductual, modelamiento, instrucciones verbales, imaginería, respiración profunda, retroalimentación y tareas en casa. Todo ello para reducir la ansiedad y/o modificar los pensamientos que están obstaculizando la práctica de las habilidades sociales.

Refuerzo. Consiste en motivar a la persona lo suficiente para que valore y se sienta valorado por los demás, al haber tenido un desempeño positivo. Hay dos tipos de refuerzo:

- 1) Reforzamiento social: consiste en elogios que se reciben de las demás personas por un buen desempeño; y
- 2) Refuerzo material: son recompensas de tipo tangible otorgadas por un buen desempeño.



Los **refuerzos** se aplican inmediatamente después que se ha producido la conducta. No obstante, hay que tomar en cuenta que los reforzadores se aplican de acuerdo a las siguientes reglas: 1) contingencia, el reforzador se ha de aplicar después de la acción que se quiera incrementar, nunca antes; 2) inmediatez, es decir, el reforzador se aplica inmediatamente después de que se presenta la conducta deseada; 3) información, se le hace saber a la persona cual es la conducta que se desea que realice, así como las consecuencias o reforzadores que se le aplicarán; 4) credibilidad, tanto los reforzadores positivos como los negativos deben de aplicarse, no posponerse u omitirse; 5) si es recurrente pierde eficacia; 6) la omisión o el retiro repentino debilitan la respuesta hasta extinguirla; 7) delimitación precisa de las respuestas, esto evitará reforzar otras conductas equivocadamente; y 8) variación de la intensidad del refuerzo de acuerdo a la etapa del tratamiento en que se encuentre (aplicar más refuerzos al inicio e irlos espaciando después).

En el entrenamiento asertivo, los reforzadores sociales y materiales, ayudan a que el participante adquiera nuevas conductas y apoyan la enseñanza de la conducta asertiva que se adquiere, por medio de aproximaciones sucesivas. Aumentan la probabilidad de que se presente la conducta deseada. El reforzamiento se puede otorgar de manera verbal, por medio de expresiones corporales de aprobación (asentimiento con la cabeza, aplausos, palmadas, sonrisa), o de recompensas. Por otro lado, el refuerzo negativo se utiliza para disminuir la respuesta conductual, durante el proceso de adquisición de la conducta y consiste en eliminar todos los estímulos positivos que recibe la persona.

### **Reestructuración cognitiva.**

La reestructuración cognitiva es un procedimiento técnico, por el cual, las personas aprenden a cambiar pensamientos distorsionados que le conducen a un malestar emocional, lo cual les permite interpretar las situaciones de manera más realista, es decir, les permite a las personas ver la irracionalidad de sus creencias. La reestructuración cognitiva busca un cambio a nivel de las



estructuras más profundas de la persona que permita también un cambio conductual. Hidalgo y Abarca (1990) proponen cinco pasos para la reestructuración de las cogniciones que afectan las habilidades sociales: 1) identificar la situación en que se presenta el déficit; 2) identificar los pensamientos que se presentan en la interacción social; 3) Identificar las creencias vinculadas al fracaso social; 4) identificar el procesamiento cognitivo que hace deficiente la interacción social; y 5) implementar estrategias de intervención conductuales y cognitivas que permitan la modificación del estilo cognitivo de la persona.

### **Entrenamiento grupal**

El entrenamiento grupal permite a los participantes observar en los demás y ejecutar la conducta asertiva, evaluarla y ponerla en práctica, con sus recursos personales. Los grupos deben ser dirigidos por dos terapeutas y se recomienda que estén conformado por 5 a 10 personas. El entrenamiento grupal se apoya en el modelado en el cual, en donde la persona aprende comportamientos nuevos, observando e imitando el comportamiento de otras personas, denominados modelos. El ensayo conductual, permite a los grupos representar situaciones previamente observadas en un modelo. El modelado tiene una doble finalidad: por una parte la aparición de nuevas conductas y por otra aumentar la frecuencia de las ya existentes. Consiste en exponer al sujeto o grupo a la conducta deseada, observando lo que este hace y los componentes paralingüísticos y no verbales de su conducta. Cuando las exposiciones son más largas, los resultados son más favorables. El modelado es más efectivo cuando: 1) un participante muestra una conducta inapropiada, ofreciendo la oportunidad al modelador de ejecutar la conducta esperada, mientras el participante observa los componentes de lenguaje corporales que acompañan a la conducta; 2) cuando un participante no responde en absoluto, impresiona no saber cómo empezar, por lo tanto, se encuentra dispuesto a imitar la conducta observada (Caballo, 1991). Para realizar el modelado es necesario que los instructores tengan en cuenta tres



requisitos: 1) la atención es necesaria para el aprendizaje, se aprende por medio de la observación y la escucha; 2) el modelado tiene mayor efectividad cuando los participantes consideran la conducta como deseable; 3) es indispensable que los participantes no interpreten la conducta modelada como la manera “correcta” de comportarse, sino como una alternativa que podrá practicar y ejecutar a su estilo. El modelado que se realiza por iguales (compañeros), socialmente hábiles, ha demostrado tener resultados positivos en el entrenamiento de habilidades sociales, en adolescentes con problemas (Martínez, Inglés, Piqueras, y Ramos, 2010).

### **Autoinstrucción verbal**

Otra técnica que se puede utilizar para favorecer el aprendizaje de la conducta asertiva es la autoinstrucción verbal. Las auto instrucciones, le ayudan a la persona a tener el control de la situación. Se apoyan de frases y/o comentarios que la persona repite en su mente, por ejemplo, tranquilo, todo está bien, relájate etc. Con estas frases la persona baja la tensión y puede ejecutar una respuesta acertada.

### **Imaginería**

Otra técnica útil para imaginar situaciones estresantes o difíciles que impiden a las personas comportarse asertivamente, es la imaginería. Esta técnica le permite a la persona tener el control total de cómo actuar ante una determinada situación y poner en práctica la conducta asertiva, por medio de un guion visualizado. Además, la imaginería guiada puede ser acompañada de ejercicios de respiración profunda, que le permitirán a la persona relajar la tensión que le pudiese generar la situación visualizada, dándole tiempo para que ejecute el guion visualizado (Hidalgo y Abarca, 1990).



### **Retroalimentación**

La retroalimentación le permite a la persona que está siendo entrenada en habilidades sociales saber cómo está ejecutando la conducta y conocer las áreas de oportunidad en las que es necesario poner más empeño. También, le permite a la persona expresar sus sentimientos al practicar la conducta asertiva.

### **Tareas en casa**

Finalmente, durante el entrenamiento en habilidades sociales, es importante pedir al participante que realice tareas en su casa, esto le da responsabilidad para continuar con el aprendizaje, fuera del entrenamiento. De esta manera, lo aprendido se traslada a su contexto inmediato, para que el aprendizaje sea más real y efectivo. Las tareas deben de ser alcanzables para la persona y obedecer un nivel de complejidad creciente (Hidalgo y Abarca, 1990).



## CAPÍTULO II.

### ESTUDIO 1.

#### EVALUACIÓN DE LA ASERTIVIDAD EN HOMBRES Y MUJERES UNIVERSITARIOS

##### *Método*

##### **2.1 Planteamiento del problema**

El desarrollo de la asertividad es un componente básico de las habilidades sociales que permite a cualquier estudiante, el éxito académico, laboral y personal. En el ámbito laboral, por ejemplo, la asertividad se asocia con menor acoso laboral, el cual a su vez se asocia a menores niveles de neuroticismo y de ansiedad (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Moreno y Garrosa, 2006). A nivel personal, la asertividad se relaciona con el consumo de drogas como la heroína consumida y con la cronicidad del uso de cocaína y heroína consumidas (López, Martín, De la Fuente y Godoy, 2000). Finalmente, en el ámbito académico (Londoño y Valencia, 2008), en los universitarios que no consumen alcohol y los que lo consumen esporádicamente, se observa mayor asertividad y habilidades para resistirse a las presiones de grupo, en comparación con los estudiantes que consumen niveles moderados de alcohol (bebedores sociales).

Debido a las graves consecuencias laborales, académicas, y personales que tiene la falta de asertividad, en la presente investigación, se comparó por género, el nivel de asertividad de los alumnos de licenciatura de una universidad pública ubicada en la zona oriente del Estado de México, además, se analizaron los porcentajes de participantes que rebasaron los puntos de corte en la escala y subescalas de asertividad. Una vez realizada la evaluación y en función de los resultados obtenidos, bajo la premisa de que la asertividad puede ser entrenada para que las personas tengan un mejor control de su conducta, ante una determinada situación (que puede producir ansiedad o estrés), se diseñó y evaluó un programa de entrenamiento en asertividad.



### **2.1.1 Objetivos:**

Describir los mecanismos de la comunicación interpersonal de los estudiantes de una universidad pública, ubicada en la zona oriente del Estado de México y compararlos por género.

### **2.1.2. Pregunta de investigación**

¿Existen diferencias entre hombres y mujeres en los niveles de asertividad?

### **2.1.3. Hipótesis**

Ha: Existen diferencias en la asertividad entre hombres y mujeres.

Ho: No existen diferencias en la asertividad entre hombres y mujeres.

### **2.1.4. Variables**

#### 2.1.4.1. Variable independiente

Sexo de los participantes.

#### 2.1.4.2. Variable dependiente

La variable dependiente fue la conducta asertiva (asertividad, asertividad indirecta y no asertividad), la cual se midió con la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA; Flores y Díaz-Loving, 2004). Específicamente se midió: 1) asertividad indirecta, la cual mide la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo, ya sea con familiares, amigos, jefes y compañeros de trabajo, llevándolo por lo tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, a decir no, a dar y recibir alabanzas y a manejar la crítica por medio de cartas, teléfono, etc.; 2) no asertividad, la cual se refiere a la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos; y 3) asertividad, definida como la habilidad del individuo para



expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, a dar y recibir alabanzas, a hacer peticiones y a manejar la crítica.

### **2.1.5. Participantes**

Participaron 296 estudiantes, quienes contestaron la Escala Multidimensional de Asertividad. La distribución de la muestra por género se presenta en la tabla 1. Podemos observar que la población de la universidad está compuesta, principalmente, por mujeres (61.1%). El rango de la muestra fue de 16 a 49 años de edad. Los participantes eran alumnos de nuevo ingreso de una universidad pública del Estado de México de diferentes licenciaturas: Psicología ( $n = 75$ ), Informática Administrativa ( $n = 37$ ), Ingeniería en Computación ( $n = 35$ ), Derecho ( $n = 79$ ), Administración ( $n = 32$ ) y Contabilidad ( $n = 38$ ), contestaron el EMA.

*Tabla 1.*

Distribución de la muestra por género

	Frecuencia	%
Hombres	115	38.9
Mujeres	181	61.1

### **2.1.6. Instrumento**

La Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) consta de 45 afirmaciones tipo Likert, con cinco opciones de respuesta que van de totalmente de acuerdo (5), a totalmente en desacuerdo (1), es decir, puntuaciones altas indican más asertividad. La escala consta de tres dimensiones con 15 afirmaciones cada una: 1) Asertividad: habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica; 2) Asertividad indirecta: inhabilidad del individuo para tener contactos directos, cara a cara, para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, dar y recibir



alabanzas, hacer peticiones y manejar la crítica, eligiendo medios indirectos como el teléfono, mensajes, etc.; 3) No asertividad: inhabilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, para dar y recibir alabanzas, hacer peticiones y manejar las críticas recibidas. La consistencia interna de las escalas es de .86, .85 y .80, respectivamente. Una puntuación lineal de 40 a 60 puntos para cada dimensión, indica que el participante se encuentra dentro de la conducta esperada. Si la puntuación esta fuera de este rango, significa que los individuos se encuentran en una dimensión de asertividad indirecta o no puntuación: agresiva, pasiva y asertiva. En este estudio se utilizaron los puntos de corte propuestos por Flores y Díaz-Loving (2004).

#### **2.1.7. Tipo de estudio**

El estudio fue transversal.

#### **2.1.8. Diseño**

El estudio fue no experimental

#### **2.1.9. Escenario**

El estudio se realizó en los salones de clases, de una universidad pública del Estado de México.

#### **2.1.10. Procedimiento**

Después de obtener consentimiento informado, se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) a los participantes.

#### **2.1.11. Análisis estadístico**

Los análisis se realizaron con el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS versión 12 para Windows). Se describen los datos, se comparan utilizando la prueba t student (comparar las habilidades sociales por género).



## 2.2 Resultados

Al comparar los ítems de la Escala de Asertividad Indirecta por género, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los hombres y mujeres (Tabla 2).

Tabla 2.

*Comparación de la asertividad indirecta por género*

Ítems	Hombres <i>n</i> = 115	Mujeres <i>n</i> = 181	<i>t</i>	<i>p</i>
	<i>M</i> ( <i>SD</i> )	<i>M</i> ( <i>SD</i> )		
Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.	2.11 (0.97)	2.07 (0.97)	0.36	.72
Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1.95 (0.92)	2.13 (1.11)	1.51	.13
Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente.	1.86 (0.84)	1.97 (0.89)	1.90	.28
Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	1.95 (0.93)	1.93 (0.92)	0.18	.86
Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	2.63 (1.15)	2.72 (1.20)	0.60	.55
Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	2.05 (0.98)	1.85 (0.83)	1.83	.07
Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo (a), por teléfono que personalmente.	1.97 (0.88)	1.99 (0.90)	0.22	.82
Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	2.50 (1.04)	2.70 (1.12)	1.51	.13
Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	2.63 (1.07)	2.74 (1.01)	0.84	.40
Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	2.03 (0.81)	2.14 (0.90)	1.16	.25
Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	2.03 (0.92)	2.02 (0.88)	0.04	.97
Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	2.01 (0.85)	1.96 (0.84)	0.52	.60
Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	1.98 (0.80)	1.95 (0.84)	0.33	.74
Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente.	1.97 (0.86)	2.02 (0.93)	0.40	.69
Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	2.00 (0.87)	2.08 (0.90)	0.74	.46



Al comparar los ítems de la Escala de No Asertividad por género, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los hombres y las mujeres en el ítem “Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás” (Tabla 3).

Tabla 3.

Comparación de la no asertividad por género

Ítems	Hombres	Mujeres	t	p
	n = 115	n = 181		
	M (SD)	M (SD)		
No soy capaz de expresar abiertamente lo que pienso.	2.25 (1.11)	2.5 (1.24)	1.45	.15
Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.	2.19 (1.08)	2.33 (1.05)	1.05	.29
Me es fácil expresar mis deseos.	2.05 (0.99)	2.01 (1.01)	0.35	.73
Me es fácil expresar abiertamente mis sentimientos.	2.37 (1.10)	2.35 (1.10)	0.16	.88
Me cuesta trabajo hacer nuevos (as) amigos (as).	2.07 (1.03)	2.23 (1.08)	1.30	.20
No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1.99 (0.94)	2.04 (.90)	0.48	.63
Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	2.76 (1.11)	2.90 (1.11)	1.08	.28
Es difícil para mí alabar a otros.	2.73 (1.17)	2.62 (1.01)	0.80	.42
Me es difícil iniciar una conversación.	2.37 (1.05)	2.28 (0.99)	0.80	.42
Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	2.00 (0.93)	2.28 (1.01)	2.46	.01
Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	2.29 (1.09)	2.33 (1.10)	0.34	.73
Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa.	2.08 (1.17)	2.13 (1.05)	0.36	.71
Me cuesta trabajo decir a otros lo que me molesta.	2.03 (1.17)	2.17 (0.98)	1.01	.31
Me da pena preguntar cuando tengo dudas.	2.11 (1.05)	2.17 (0.96)	.44	.66
Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.	2.49 (1.06)	2.55 (1.14)	.46	.65



Al comparar los ítems de la Escala de Asertividad por género, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre los hombres y mujeres, se aprecia que las mujeres obtuvieron puntuaciones más altas en el ítem “expreso amor y afecto a la gente que quiero” (Tabla 4).

Tabla 4.

Comparación de la asertividad por género

Ítems	Hombres	Mujeres	t	p
	n = 115	n = 181		
	M (SD)	M (SD)		
Puedo reconocer públicamente que cometí un error.	4.26 (0.88)	4.16 (.78)	1.00	.32
Puedo decirle a alguien que actuó de manera injusta.	3.72 (1.11)	3.77 (1.12)	0.39	.70
Cuando discuto con una persona a cerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.	3.88 (1.03)	3.85 (0.92)	0.23	.82
Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.	4.17 (0.86)	4.20 (0.85)	0.30	.77
Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.	4.16 (0.82)	4.17 (0.80)	0.10	.92
Solicito ayuda cuando la necesito.	4.13 (0.78)	4.19 (0.76)	0.63	.53
Cuando me doy cuenta que me están cobrando de más, no digo nada.	1.84 (1.02)	1.81 (0.97)	0.26	.79
Me es fácil aceptar una crítica.	3.74 (0.99)	3.71 (0.91)	0.28	.78
Puedo pedir favores.	4.03 (0.77)	4.14 (0.66)	1.25	.21
Expreso amor y afecto a la gente que quiero.	4.18 (0.92)	4.43 (0.82)	2.36	.02
Me molesta que me digan los errores que he cometido.	2.12 (0.96)	2.30 (1.00)	1.52	.13
Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.	3.74 (0.83)	3.86 (0.76)	1.23	.22
Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	4.37 (0.65)	4.44 (0.65)	0.92	.36
Encuentro difícil admitir que estoy equivocado (a).	2.14 (0.94)	2.27 (0.95)	1.17	.24
Acepto sin temor una crítica.	3.97 (0.90)	3.77 (0.91)	1.79	.08



Con la prueba *t* student se compararon las puntuaciones de los estudiantes universitarios, por género en cada uno de los factores del EMA: Asertividad Indirecta, No Asertividad y Asertividad. Los resultados se observan en la Tabla 5. Podemos observar que no hay diferencias en las habilidades sociales (asertividad indirecta, no asertividad y asertividad), por género.

Tabla 5.

*Comparación de la asertividad por género*

Escala	Género		<i>t</i>	<i>p</i>
	Hombres <i>n</i> = 115 <i>M</i> ( <i>SD</i> )	Mujeres <i>n</i> = 181 <i>M</i> ( <i>SD</i> )		
Asertividad indirecta	44.68 (9.30)	45.26 (8.34)	0.55	.59
No asertividad	43.98 (9.05)	44.74 (8.47)	0.72	.47
Asertividad	55.29 (8.17)	55.61 (7.13)	0.35	.73

Utilizando los puntos de corte de cada subescala, los resultados indicaron que 4.1% de la muestra (*n* = 12) presentó asertividad indirecta alta; solo una persona (0.3%) obtuvo puntuaciones altas en no asertividad; y finalmente, 4.1% (*n* = 12) presentó asertividad baja (Tabla 6).

Tabla 6.

Porcentajes de participantes que rebasaron los puntos de corte en las subescalas del EMA

	Frecuencia	%
Asertividad indirecta	12	4.1
No asertividad	1	0.3
Asertividad	12	4.1



## Discusión

El propósito del primer estudio fue describir los mecanismos de la comunicación interpersonal de los estudiantes de una universidad pública, ubicada en la zona oriente del Estado de México y compararlos por género. Con la prueba *t* student se compararon las puntuaciones de los estudiantes universitarios, por género en cada uno de los factores del EMA: Asertividad Indirecta, No Asertividad y Asertividad. Los resultados obtenidos en el primer estudio, indicaron que no hay diferencias estadísticamente significativas en las habilidades sociales entre hombres y mujeres. Nuestros hallazgos difieren de los reportados en estudios previos (Galicia, Cabanillas, Morán y Olaz, 2014), los cuales han encontrado que los hombres tienen más habilidades sociales, académicas y de abordaje afectivo-sexual, mientras que las mujeres presentan más habilidades de oposición asertiva, empáticas y conversacionales.



## CAPITULO III.

### ESTUDIO 2.

## EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE ASERTIVIDAD: ESTUDIO PILOTO

### 3.1 Método

#### 3.1.1 Objetivos:

Diseñar un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales

Evaluar el Programa de Entrenamiento en asertividad (actividades, duración de las sesiones, interés de los temas, etc), previamente diseñado para aumentar la conducta asertiva en estudiantes que trabajan los fines de semana en una empresa de animación.

#### 3.1.2. Preguntas de investigación

¿Aumentará la conducta asertiva y la asertividad indirecta, así mismo, disminuirá la conducta no asertiva en el grupo de intervención?

#### 3.1.3. Hipótesis

Ha: De la preprueba a la postprueba aumentará la asertividad indirecta y la asertividad, mientras que la conducta no asertiva disminuirá.

Ho: De la preprueba a la postprueba no aumentará la asertividad, la asertividad indirecta, ni la no asertividad en el grupo de intervención.



### **3.1.4. Variables**

#### 3.1.4.1. Variable independiente

Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales (ASERT), desarrollado a partir de la propuesta de Caballo (1991) y de Monjas (2002). Comprende cuatro contextos diferentes: laboral, escolar, familiar e interpersonal. Cada contexto cuenta con cinco componentes: 1) información conceptual (importancia, utilidad), 2) modelado, 3) autoconstrucción 4) práctica (juego de roles) y 5) feedback y refuerzo. En el contexto interpersonal se agregó una actividad de tareas en casa y se incluye un apartado de observaciones. Adicionalmente, se les brindó a los participantes una sesión de relajación muscular. El programa fue impartido en una sesión de tres horas.

#### 3.1.4.2. Variable dependiente

La variable dependiente fue la conducta asertiva (asertividad, asertividad indirecta y no asertividad), la cual se midió con la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA; Flores y Díaz-Loving, 2004). Específicamente se midió: 1) asertividad indirecta, la cual mide la inhabilidad del individuo para tener enfrentamientos directos cara a cara con otras personas en situaciones cotidianas o de trabajo, ya sea con familiares, amigos, jefes y compañeros de trabajo, llevándolo por lo tanto a expresar sus opiniones, deseos, sentimientos, peticiones, limitaciones personales, realizar peticiones, a decir no, a dar y recibir alabanzas y a manejar la crítica por medio de cartas, teléfono, etc.; 2) no asertividad, la cual se refiere a la inhabilidad del individuo para expresar sus deseos, opiniones, sentimientos; y 3) asertividad, definida como la habilidad del individuo para expresar sus limitaciones, sentimientos, opiniones, deseos, derechos, a dar y recibir alabanzas, a hacer peticiones y a manejar la crítica.



### 3.1.5 Participantes

La muestra estuvo compuesta por nueve participantes de edades entre 16 y 28 años. Los participantes eran estudiantes (ocho universitarios y uno de preparatoria) que trabajan los fines de semana en una empresa de animación. La distribución de la muestra por género, estado civil y edad se presenta en la tabla 7, 8 y 9, respectivamente.

Tabla 7.

Distribución de la muestra por género

	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Hombres	4	44.4
Mujeres	5	55.5

Tabla 8.

Distribución de la muestra por estado civil

	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Soltero	7	77.7
Casado	2	22.2

Tabla 9.

Distribución de la muestra por edad

<i>Edad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
16	1	11.1
20	1	11.1
21	1	11.1
22	4	44.4
24	1	11.1
28	1	11.1



### *3.1.6. Instrumento*

Se utilizó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) descrita en el estudio uno. Adicionalmente, se diseñó un cuestionario con seis preguntas tipo Likert con cinco opciones de respuestas (1 = pésimo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno y 5 = excelente) y nueve preguntas abiertas. Las preguntas cerradas permitieron evaluar la didáctica del programa piloto de intervención, su contenido, el material de apoyo, la calidad de las actividades propuestas, los ejemplos y el desempeño del facilitador. Las preguntas abiertas permitieron evaluar la utilidad y el nivel de aceptación del programa.

### *3.1.7. Tipo de estudio*

Por su cronología, El estudio fue prospectivo ya que la recolección se realizó luego de planificar el estudio. Por su número de mediciones fue longitudinal debido a que se midieron los cambios a través del tiempo, es decir, los participantes contestaron la Escala Multidimensional de Asertividad en dos momentos: antes de la intervención, y un mes después de la intervención

### *3.1.8. Diseño*

El diseño fue cuasiexperimental, debido a que el investigador manipuló la variable independiente de manera intencional, pero no hubo asignación al azar de los participantes (Figura 1).

#### **Figura 1.**

#### **Diagrama del diseño de investigación**

O<sub>1</sub>                      X                      O<sub>2</sub>



### *3.1.9. Escenario*

El estudio se realizó en las instalaciones de la empresa de animación, el cual contaba con un espacio suficientemente amplio para que los participantes se desplazaran y realizaran las dinámicas, además, estaba equipado con material de apoyo como proyector de imágenes y computadora.

### *3.1.10. Procedimiento*

Después de obtener consentimiento informado se aplicó la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) a los participantes, antes de la intervención. En un segundo momento, se aplicó el EMA a los participantes, un mes después de concluida la intervención. Finalmente, los participantes contestaron el cuestionario diseñado específicamente para este estudio, el cual evalúa las actividades del programa de entrenamiento.

### *3.1.11. Análisis estadístico*

Para probar las hipótesis, se realizaron comparaciones cuantitativas intragrupo, por medio de una prueba no paramétrica de Wilcoxon, utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales. Adicionalmente, las puntuaciones de cada participante fueron graficadas (ver anexo 2).

## **3.2 Resultados**

### **3.2.1. Evaluación del impacto del programa**

Las puntuaciones obtenidas por los participantes en Asertividad Indirecta, No Asertividad y Asertividad, antes y después de la intervención, se observan en la Tabla 10.

Al comparar la puntuación de los participantes de la preprueba a la postprueba, utilizando la prueba de Wilcoxon se encontró diferencia estadísticamente significativa ( $p < .01$ ; ver Tabla 10)



en asertividad indirecta. Es decir, los participantes mejoraron las habilidades para expresar o decir abiertamente de manera personal, lo que piensan y sienten. Por lo que se acepta la hipótesis alterna que argumenta que de la preprueba a la postprueba disminuirían las puntuaciones de los participantes en asertividad indirecta después del tratamiento.

Respecto a la no asertividad, los resultados de la pre-prueba a la post-prueba no fueron estadísticamente significativos ( $p = .26$ ; ver Tabla 10), lo cual indica que se acepta la  $H_0$ .

Finalmente, respecto a la asertividad (Tabla 10), no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en la asertividad, antes y después del tratamiento.

*Tabla 10*

Comparación de las puntuaciones de los participantes antes y después de la intervención.

<i>Escala</i>	<i>Preprueba Me</i>	<i>Postprueba Me</i>	<i>z</i>	<i>p</i>
Asertividad indirecta	33.00	28.00	-2.69	.01
No Asertividad	33.00	34.00	-1.13	.26
Asertividad	62.00	59.00	-0.24	.81

*Nota: Me = mediana; z = estadístico de Wilcoxon; p = significancia.*

### ***3.2.2. Evaluación del programa***

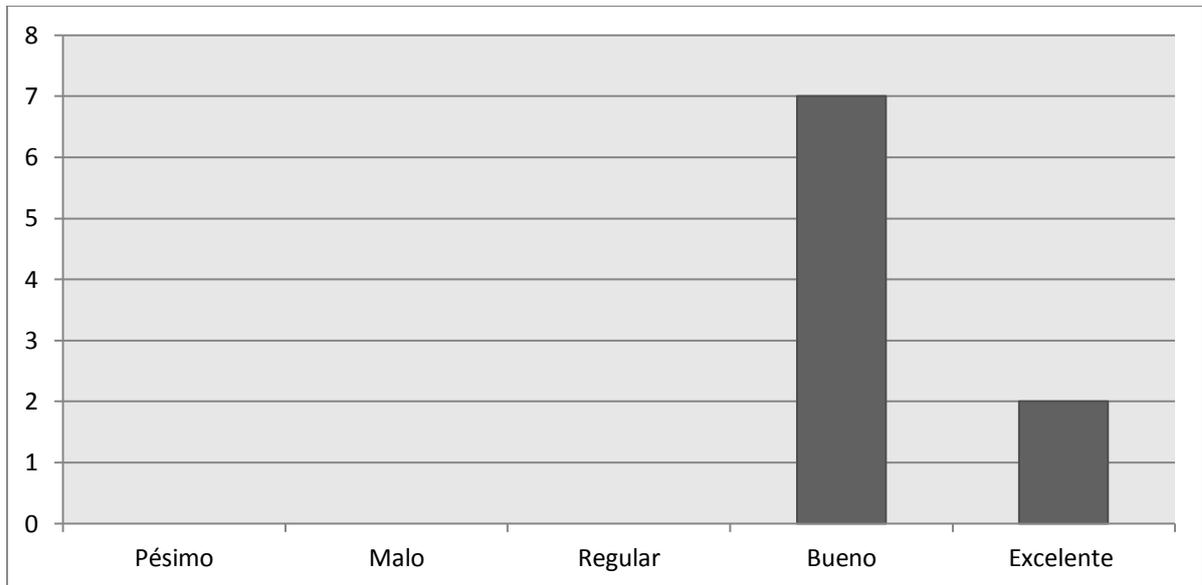
Al finalizar la intervención se les pidió a los participantes que contestaran un cuestionario que evalúa el grado de satisfacción del programa recibido. El cuestionario evaluó el desarrollo, contenido del programa, material de apoyo, actividades, ejemplos y desempeño del facilitador, así como el grado de satisfacción del programa, aportaciones para mejorar, secuencia de las actividades, utilidad y dificultades para poner en práctica la conducta asertiva. Los resultados obtenidos en la pregunta ¿Cómo calificarías el desarrollo del programa?, muestran que siete de



los participantes consideraron que el desarrollo del programa fue bueno y un participante lo califica como excelente (Figura 2).

Figura 2.

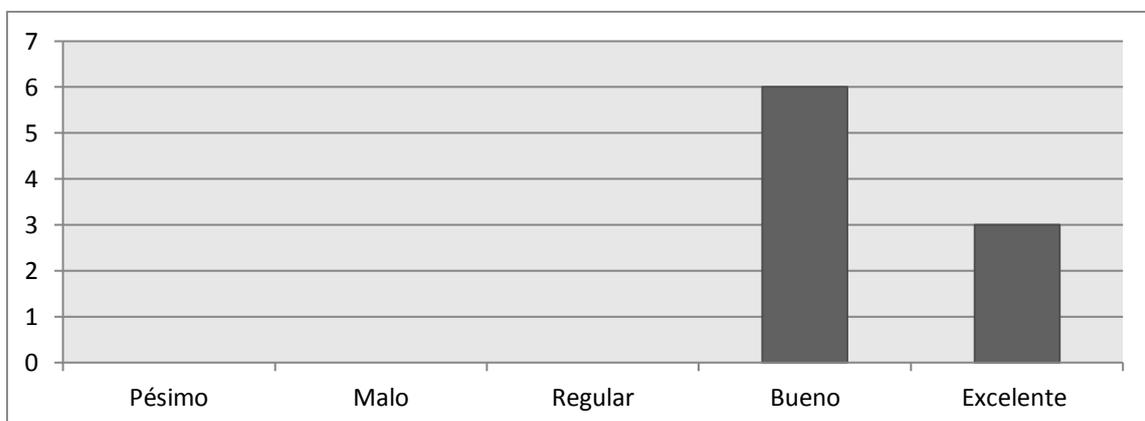
¿Cómo calificarías el desarrollo del programa?



En la pregunta *¿Cómo calificarías el contenido del programa?*, seis de los participantes consideraron que el contenido fue bueno y tres participantes consideraron que fue excelente (Figura 3).

Figura 3.

¿Cómo calificarías el contenido del programa?

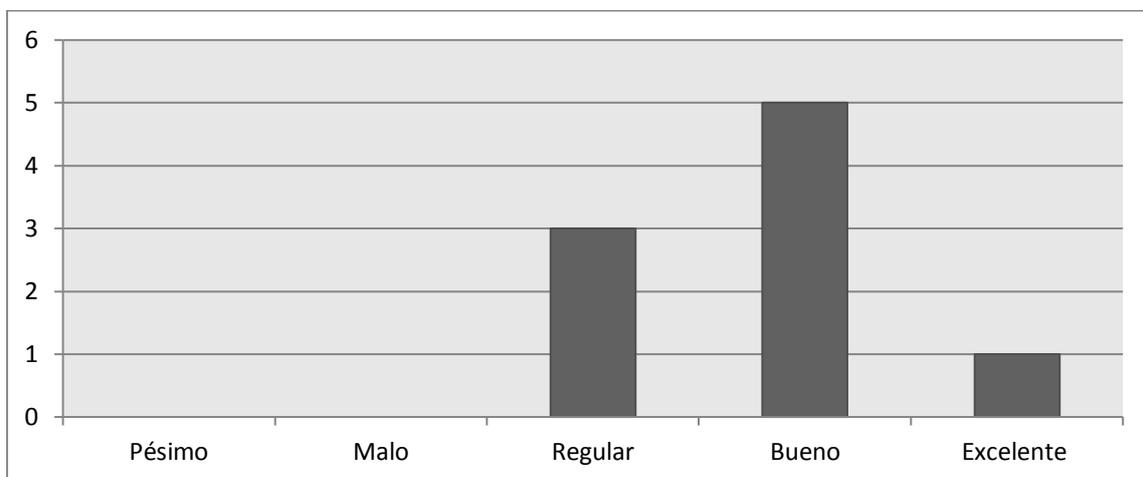




En la pregunta: *El material de apoyo utilizado durante las sesiones fue...*, tres participantes consideraron que el material de apoyo fue regular, cinco consideran que fue bueno y dos participantes consideraron que fue excelente (Figura 4).

Figura 4.

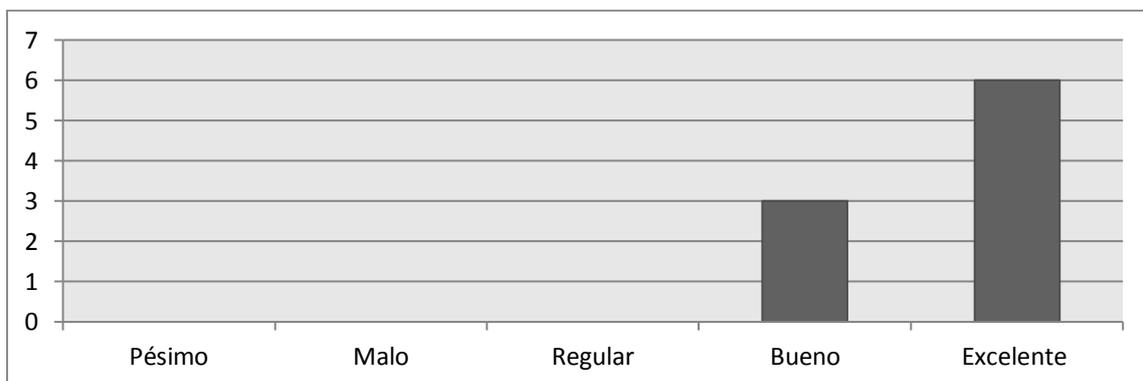
El material de apoyo utilizado durante las sesiones fue:



En la pregunta: *¿cómo calificarías las actividades del programa?*, tres participantes consideraron que las actividades implementadas en el programa de entrenamiento asertivo fueron buenas y seis participantes consideraron que las actividades fueron excelentes (Figura 5).

Figura 5.

¿Cómo calificarías las actividades del programa?

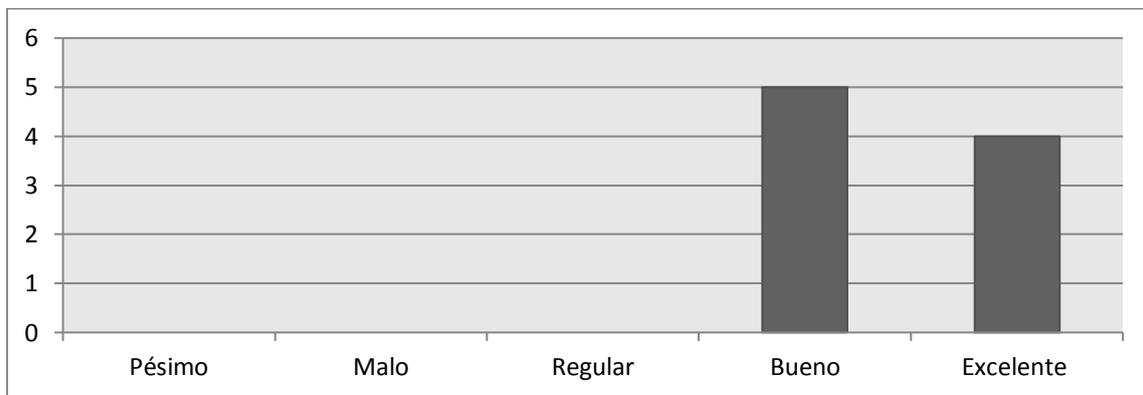




En la pregunta: *considero que los ejemplos dados en el programa de entrenamiento fueron...* cinco participantes consideraron que los ejemplos implementadas en el programa de entrenamiento asertivo fueron buenos y cuatro participantes consideraron que los ejemplos fueron excelentes (Figura 6).

*Figura 6.*

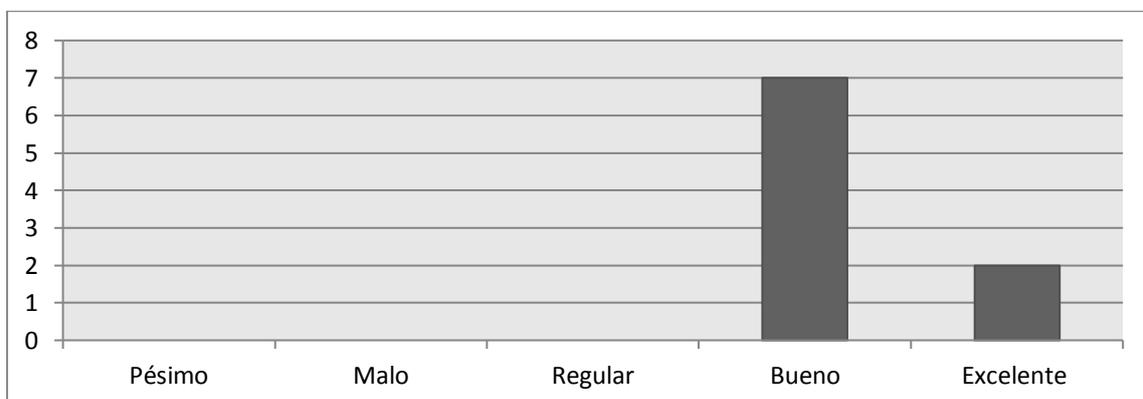
Considero que los ejemplos dados en el programa de entrenamiento fueron:



En la pregunta *¿cómo calificarías el desempeño del facilitador?*, siete de los participantes consideraron que el desempeño del facilitador durante el programa de entrenamiento asertivo fue bueno y dos que fue excelente (Figura 7).

*Figura 7.*

*¿Cómo calificarías el desempeño del facilitador?*

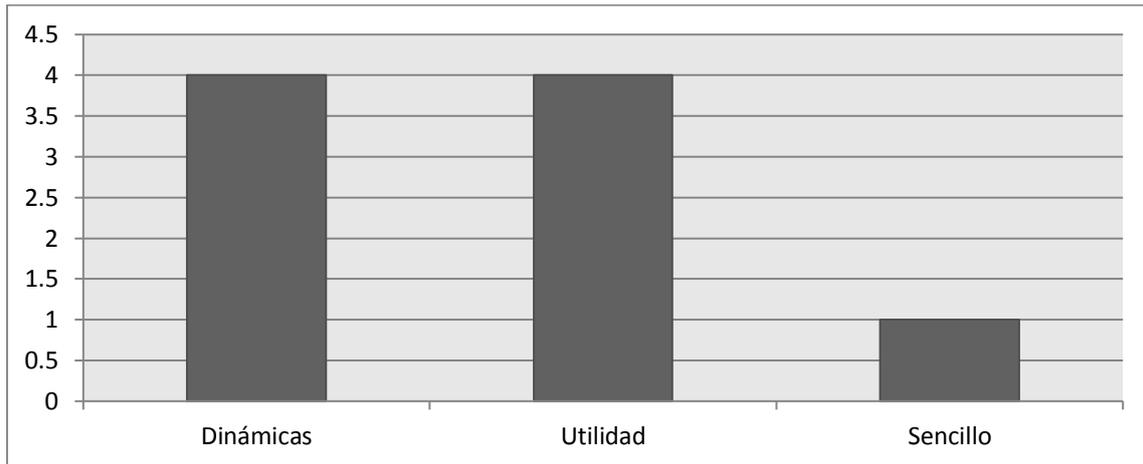




En la pregunta *¿Qué te gustó del taller?*, a cuatro participantes les gustaron las dinámicas, a cuatro la utilidad y a un participante la sencillez del programa (Figura 8).

Figura 8.

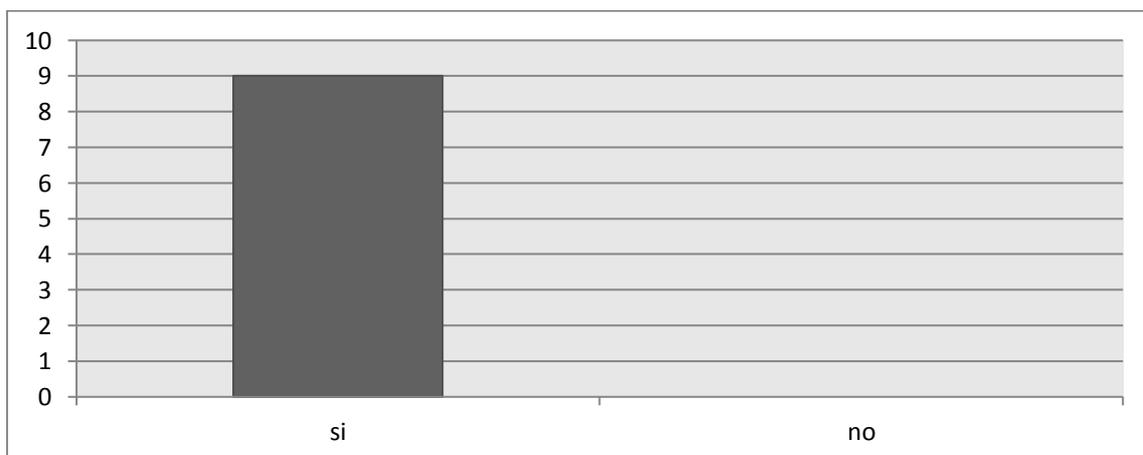
¿Qué te gustó del taller?



En la pregunta, *¿te pareció adecuada la secuencia de las actividades?*, todos los participantes contestaron que sí les pareció adecuada la secuencia de las actividades (Figura 9).

Figura 9.

¿Te pareció adecuada la secuencia de las actividades?

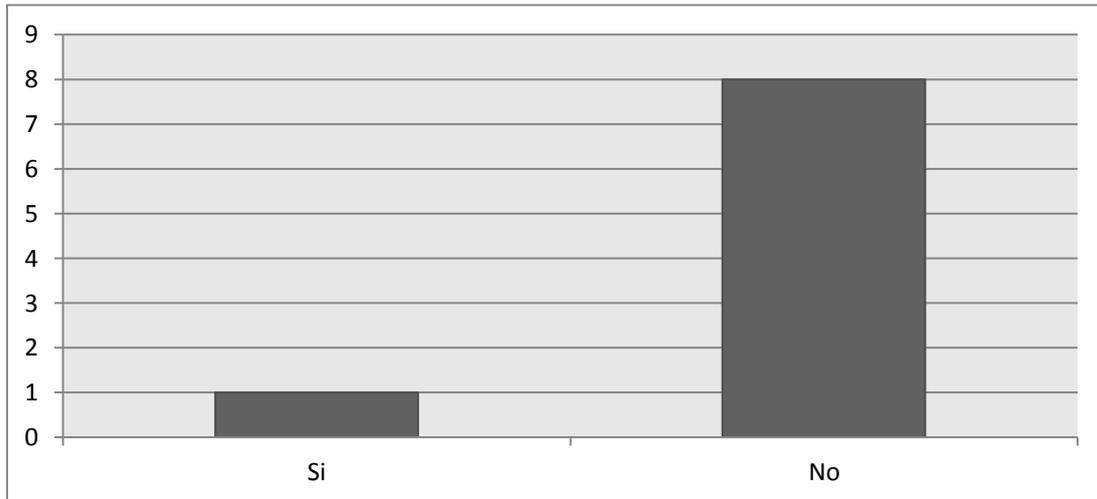




En la pregunta, *¿omitirías alguna actividad?*, solo un participante contestó que si omitiría alguna actividad implementada en el programa de entrenamiento (Figura 10).

Figura 10.

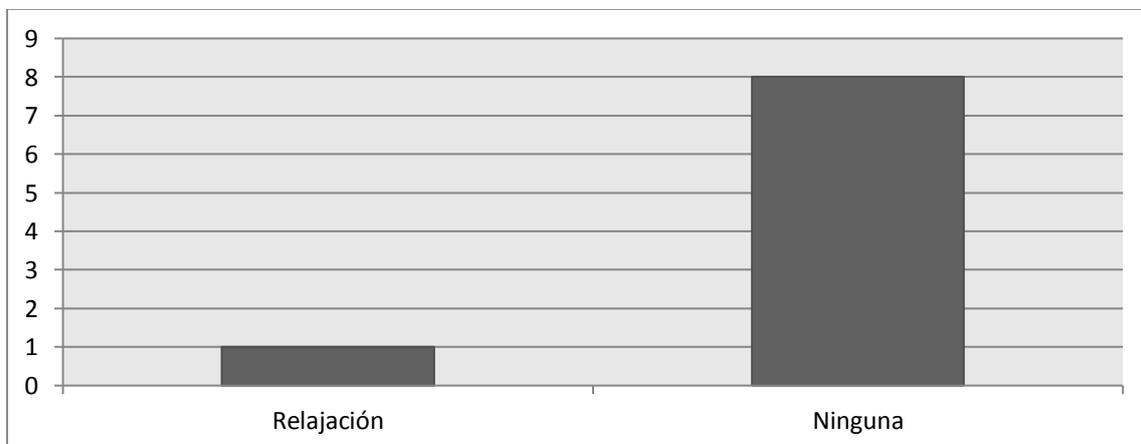
¿Omitirías alguna actividad?



En la pregunta *¿qué actividad omitirías?*, el participante sugirió que omitiría la relajación (Figura 11).

Figura 11.

¿Qué actividad omitirías?

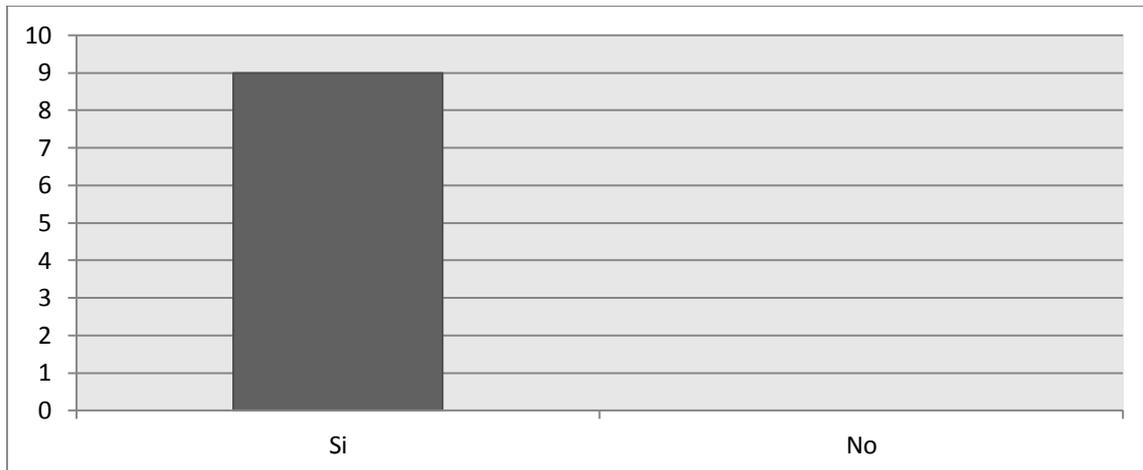




Respecto a la pregunta *¿Consideras que el programa de entrenamiento fue útil?*, todos los participantes contestaron que sí, consideran que el programa fue útil (Figura 12).

*Figura 12.*

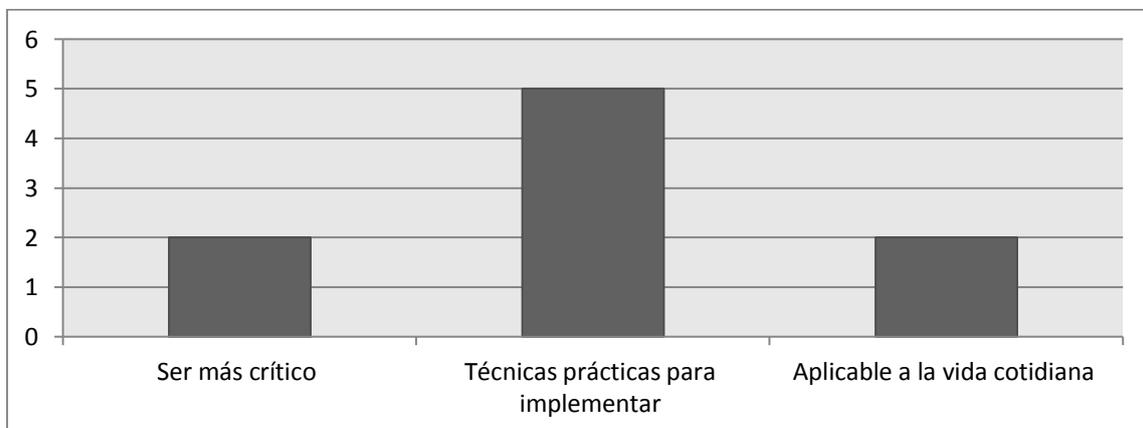
*¿Consideras que el programa fue útil?*



En la pregunta *¿por qué consideras que el programa de entrenamiento fue útil?*, dos participantes mencionaron que el programa de entrenamiento les ayudó a ser más críticos, cinco participantes mencionan que las técnicas utilizadas durante el programa son prácticas y dos argumentan que lo aprendido en el programa es aplicable a su vida cotidiana (Figura 13).

*Figura 13.*

*¿Por qué consideras que el programa de entrenamiento fue útil?*

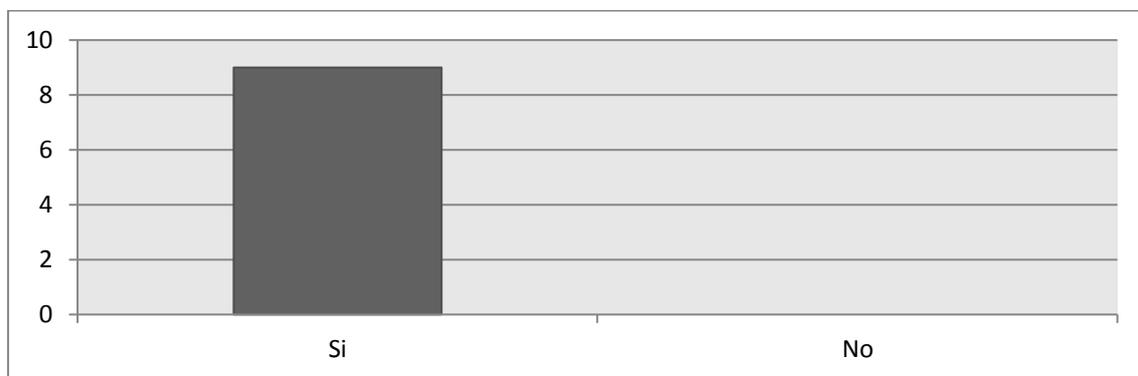




En la pregunta *¿consideras que el programa de entrenamiento te permitirá observar cambios positivos en tus relaciones interpersonales?*, ocho participantes consideraron que el programa si les permitiría observar cambios positivos en sus relaciones interpersonales a futuro y solo uno indicó no saberlo (Figura 14).

*Figura 14.*

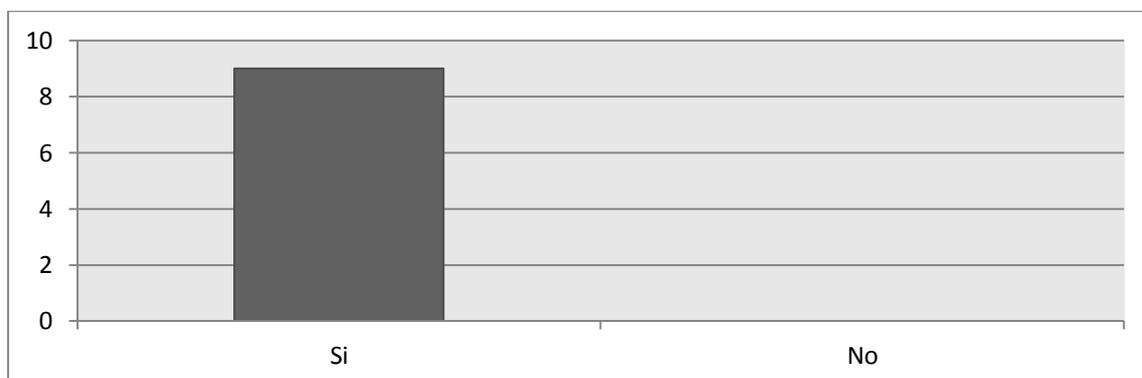
*¿Consideras que el programa de entrenamiento te permitirá observar cambios positivos en tus relaciones interpersonales?*



En la pregunta *¿personalmente pudiste implementar la conducta asertiva en los contextos propuestos?*, todos los participantes consideraron que en el programa de entrenamiento pusieron en práctica la conducta aprendida (Figura 15).

*Figura 15.*

*¿Personalmente pudiste implementar la conducta asertiva en los contextos propuestos?*

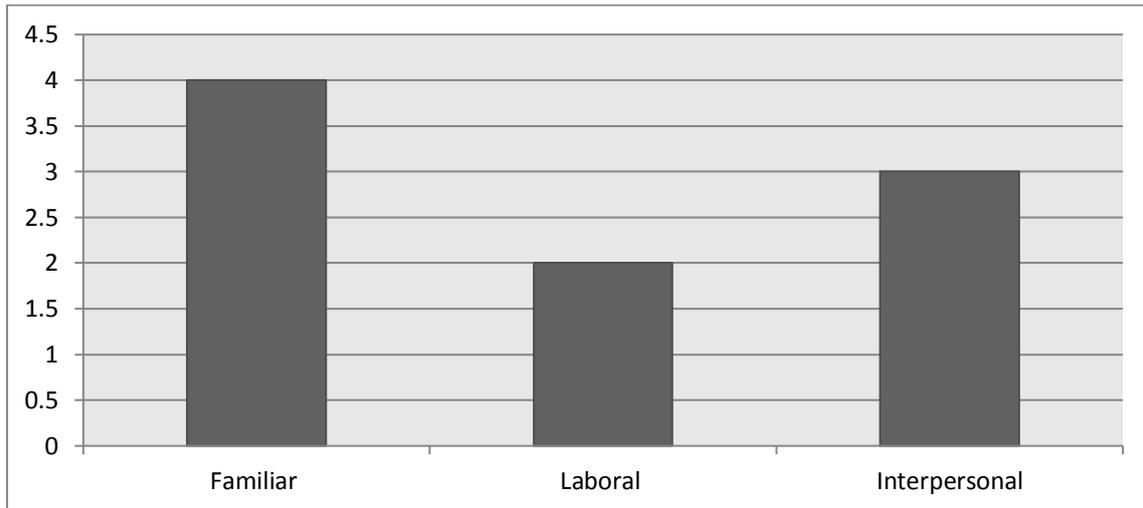




En la pregunta *¿en qué contexto consideras que se te dificultó implementar la conducta asertiva?*, cuatro participantes encontraron más difícil aplicar las habilidades aprendidas en el contexto familiar, dos en el contexto laboral y tres en el contexto interpersonal (Figura 16).

*Figura 16.*

*¿En qué contexto consideras que se te dificultó implementar la conducta asertiva?*





## Discusión y conclusiones

El propósito del segundo estudio fue evaluar la eficacia de un programa de entrenamiento en habilidades sociales para estudiantes universitarios basado en la teoría Cognitivo-Conductual, la cual ha demostrado eficacia en el entrenamiento de las habilidades sociales (Caballo, 1993). Para lograr el propósito se utilizó un diseño cuasiexperimental, con un grupo que fue medido en dos momentos: pretest y postest. Los resultados indicaron que los participantes disminuyeron su puntuación de la preprueba a la post prueba, en asertividad indirecta, es decir, mejoraron las habilidades para expresar o decir abiertamente de manera personal lo que piensan y sienten los participantes. Se logró que los participantes identificaran los medios que usan para ser asertivos de manera indirecta como una llamada telefónica, una carta o medio electrónico. El haber practicado de manera directa la situación que se considera complicada alentó a la interacción directa.

Respecto a la no asertividad y la asertividad no se observaron diferencias estadísticamente significativas ( $p > .05$ ). Probablemente las puntuaciones en esta escala eran tan bajas, que ya no se pueden reducir más (efecto de piso). Otra explicación es que los participantes del programa, los cuales fueron expuestos a situaciones reales, identificaron dificultades que antes del entrenamiento no contemplaban y por lo tanto no contaban con una opción de respuesta socialmente hábil en su repertorio y las actividades no permitieron cambiar esta condición, incluso probablemente se desencadenaron pensamientos ansiosos (Gallegos, 2009); no obstante, con la información brindada a los participantes pudieron identificar sus comportamientos ya sean asertivo, asertivo indirecto o no asertivo e incrementar su repertorio de respuestas después del programa.

Si bien, no hay un estilo único para ser asertivo, sino que cada uno utiliza las palabras con las que se siente más seguro para que una interacción social resulte satisfactoria (Da Dalt, Difabio,



2002). Sin embargo, debido al limitado número de participantes en este estudio, no es posible dar una explicación contundente.

Cabe destacar que los resultados encontrados en este estudio difieren de los reportados por Lorenzo y Reyes (2011), quienes evaluaron un programa de entrenamiento en habilidades sociales con niños de entre 8 y 9 años de edad, encontrando que después de la intervención, si aumentó la conducta asertiva y disminuyó la conducta agresiva y la pasiva. Esto podría indicar que un entrenamiento asertivo en edades tempranas es más oportuno para favorecer la conducta asertiva y el desarrollo integral de la persona. Futuros estudios podrían evaluar el programa con participantes de menor edad, en comparación con los del presente estudio.

#### **Limitaciones del estudio**

El presente estudio tuvo varias limitaciones: 1) la muestra de este estudio fue no probabilística, por lo que los resultados no pueden ser generalizados a otra muestra; 2) los análisis estadísticos realizados en la presente investigación quedan limitados, debido a la cantidad de sujetos. Futuros estudios podrían evaluar el programa con una muestra más grande de participantes, los cuales pueden ser aleatoriamente elegidos, luego de obtener una puntuación alta en alguna escala de asertividad (estudio enfocado en participantes en riesgo); Otra limitación de este estudio es la falta de grupo control. Finalmente, se sugiere impartir el programa con una semana de distancia entre sesión y sesión, lo cual podría favorecer la práctica de la conducta asertiva en casa y así aumentar la retroalimentación con el facilitador acerca de su experiencia, esto además le permitirá observar sus respuestas durante el lapso de una sesión a otra.



## Referencias

- Aguilar-Morales, J. E., & Vargas-Mendoza, J. E. (2010). *Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Anguiano, S., Vega, C., Nava, C., & Soria, R. (2010). Las habilidades sociales en universitarios, adolescentes y alcohólicos en recuperación de un grupo de alcohólicos anónimos (AA). *Revista de Psicología*, 16(1), 17-26.
- Bandura, A. (1977). *Teoría del Aprendizaje Social (Social learning theory)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bonet, L. (2000). Relaciones interpersonales. Recuperado de <http://down21.org7actsocial/relaciones/definic-clasific.htm>.
- Caballo, V. (1991). *Manual de técnicas de terapia de modificación de la conducta*. España: Siglo Veintiuno de España Editores.
- Camacho, L. (2012). *El juego cooperativo como promotor de habilidades sociales en niñas de 5 años*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica, Perú.
- Da Dalt, C., & Difabio H. (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares Interdisciplinaria. *Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines*, 19(2), 119-140.
- Farez, P., & Trujillo, P. (2013). *Estrategias Psicoeducativas Cognitivo-Conductual para desarrollar habilidades sociales en la resolución de conflictos*. (Tesis de Licenciatura), Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Flores, G. M., & Díaz-Loving, R. (2004). *Escala Multidimensional de Asertividad*. México: Manual Moderno.
- Gaeta, L., & Galvanovskis, A. (2009). Asertividad un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (2), 403-425.



- Galicia, M., Cabanillas, G., Morán, V., & Olaz, F. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de Argentina. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 7(2), 114-135.
- Gallego, Óscar. (2009). Diseño y pilotaje de un programa de entrenamiento en habilidades sociales para estudiantes de psicología de una universidad privada de Bogotá. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 3(2), 55-80.
- Guartatanga, A. (2011). *La Comunicación asertiva y su incidencia en las empresarias independientes de la Empresa Yanbal en la provincia de Santa Elena*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Estatal Península De Santa Elena, Chile.
- Güell, M., & Muñoz, J. (2000). *Desconóctete a ti mismo*. Programa de alfabetización emocional. Barcelona: Paidós.
- Hidalgo, C., & Abarca, N. (1990). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología, Colombia*, 22(2), 265-282.
- Inglés, C. J., Benavides, G., Redondo, J., García-Fernández, J. M., Ruiz-Esteban, C., Estévez, C., & Huescar, E. (2009). Conducta prosocial y rendimiento académico en estudiantes españoles de Educación Secundaria Obligatoria. *Anales de psicología*, 25, 93-111.
- Londoño, C., & Valencia, C. (2008). Asertividad, resistencia a la presión de grupo y consumo de alcohol en universitarios. *Acta Colombiana de Psicología Universidad Católica de Colombia*, 11(1), 155-162.
- López, Martín, De la Fuente., & Godoy. (2000). Estilo atribucional, autocontrol y asertividad como predictores de la severidad del consumo de drogas. *Psicothema*, 12(3), 331-334.
- Lorenzo, M., & Reyes, M. (2011). Entrenamiento de habilidades sociales en fútbol base: propuesta de intervención. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, XXI (2), 39-52.



- Martínez, A., Inglés, C., Piqueras, J., & Ramos, L. (2010). Importancia de los amigos y de los padres en la salud y el rendimiento escolar. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8(1), 11-138.
- Monjas, M. (2002). *Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar*. Madrid: General Pardiñas.
- Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, Moreno., & Garrosa. (2006). El papel del moderador de la asertividad y la ansiedad social en el acoso psicológico en el trabajo: dos estudios empíricos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(3), 363-380.
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertiva. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 8 (1), 1-27
- Peres, M. (2008). *Habilidades sociales en adolescentes institucionalizadas para el afrontamiento a su entorno inmediato*. (Tesis Doctoral), Universidad de granada, España.
- Riso, W. (2009). *Terapia cognitiva*. Fundamentos teóricos y conceptualización del caso clínico. Barcelona: Paidós.
- Riso, W., Pérez, M., Roldán, L., & Ferrer, A. (1988). Diferencias en ansiedad social, creencias irracionales y variables de personalidad en sujetos altos y bajos en asertividad. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 15(1), 391-400.
- Roca, E. (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*. Valencia: ACDE Ediciones, 139-146.
- Sánchez, M., & Suelves, J. (2001). Asertividad y uso de sustancias en la adolescencia: resultados de un estudio transversal. *Anales de Psicología*, 1(1), 14-21.
- Sheldon, N., & Burton, S. (1995). *Haga oír su voz sin gritar*. España: FC Editorial.
- Velázquez, M., Arellanez, J., & Martínez, A. (2012). Asertividad y consumo de drogas en estudiantes mexicanos. *Acta Colombiana de Psicología Universidad Católica de Colombia*, 15(1), 131-14.



Walter, R. (2013). *Guía práctica. Para no dejarse manipular y ser asertivo*. Phronesis SAS. 5-29.



# **Anexo 1**

# **INSTRUMENTO DE**

# **MEDICIÓN**



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente estudio tiene como propósito entrenar la conducta asertiva en distintos contextos: laboral, familiar, educativo e interpersonal. A usted lo estamos invitando a participar en este estudio. **Su participación consistirá** en llenar una hoja de datos demográficos, la cual recoge información tal como: edad, ocupación, zona de residencia, etc. Si lo autoriza, participará en un taller de entrenamiento en asertividad, el cual se impartirá en cinco sesiones aproximadamente dos horas. **Sus opiniones son importantes para evaluar el taller**, y cómo podría mejorarse el mismo.

**Su participación en el estudio es libre y voluntaria**, esto significa que usted está en la libertad de participar o no en el estudio. Aunque haya firmado la hoja de consentimiento y haya comenzado el taller, puede cambiar de opinión, y dar por terminada su participación en cualquier momento. Si esto le ocurre, hágale saber su decisión al facilitador del taller.

**La información que usted nos brinda será anónima y confidencial. Usted no gozará de beneficios personales o emocionales por su participación en el estudio, ni recibirá incentivo económico (dinero).**

**No se anticipa que usted sufra daños psicológicos por participar en este estudio**, sin embargo, usted podría experimentar incomodidad debido a que pudiese revivir o recordar experiencias personales. No obstante, recuerde que, si se siente incómodo con su participación en el estudio, usted está en la libertad de no continuar con su participación.

**La información que usted nos brinde, se utilizará únicamente para propósitos del estudio.**

Si usted tiene alguna duda acerca del estudio, puede consultarla ahora o en cualquier momento. Si no queda satisfecho con la información ofrecida y tiene algún comentario o queja sobre el estudio, favor de comunicarlo o contactar a las personas responsables del estudio: **DRA. MARÍA DEL CONSUELO ESCOTO PONCE DE LEÓN, INVESTIGADORA, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.**

Su firma en esta hoja significa que entiende la información presentada y que acepta participar en el estudio de manera voluntaria.

\_\_\_\_\_  
Firma del Participante

\_\_\_\_\_  
Firma de la Investigadora

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Fecha



### EMA

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, hay una lista de afirmaciones. Anote en la hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

**1= Completamente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Completamente de acuerdo**

Por favor conteste sinceramente gracias.

Afirmaciones					
1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error.	1	2	3	4	5
2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que pienso.	1	2	3	4	5
3. Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros.	1	2	3	4	5
4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
5. Me es fácil expresar mis deseos.	1	2	3	4	5
6. Me es fácil expresar abiertamente mis sentimientos.	1	2	3	4	5
7. Puedo decirle a alguien que actuó de manera injusta.	1	2	3	4	5
8. Cuando discuto con una persona a cerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia.	1	2	3	4	5
9. Me cuesta trabajo hacer nuevos (as) amigos (as).	1	2	3	4	5
10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo.	1	2	3	4	5
11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal.	1	2	3	4	5
12. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare.	1	2	3	4	5
13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle.	1	2	3	4	5
14. Solicito ayuda cuando la necesito.	1	2	3	4	5
15. Cuando me doy cuenta que me están cobrando de más, no digo nada.	1	2	3	4	5
16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
17. Me es fácil aceptar una crítica.	1	2	3	4	5



18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
19. Puedo pedir favores.	1	2	3	4	5
20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero.	1	2	3	4	5
22. Me molesta que me digan los errores que he cometido.	1	2	3	4	5
23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
24. Puedo decirles a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo (a), por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.	1	2	3	4	5
27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	1	2	3	4	5
28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	1	2	3	4	5
29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30. Es difícil para mí alabar a otros.	1	2	3	4	5
31. Me es difícil iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado (a).	1	2	3	4	5
34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	1	2	3	4	5
35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
38. Acepto sin temor una crítica.	1	2	3	4	5
39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	1	2	3	4	5
40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente.	1	2	3	4	5
41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa.	1	2	3	4	5
42. Me cuesta trabajo decir a otros lo que me molesta.	1	2	3	4	5



43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas.	1	2	3	4	5
44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.	1	2	3	4	5



EMA

ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE ASERTIVIDAD

HOJA DE RESPUESTAS

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Escolaridad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Coloque dentro del cuadro correspondiente el número que indique qué tanto está usted de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las afirmaciones que se presentan en el Cuestionario, con base en la siguiente escala:

1= Completamente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Completamente de acuerdo

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	

16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	

31.	
32.	
33.	
34.	
35.	
36.	
37.	
38.	
39.	
40.	
41.	
42.	
43.	
44.	
45.	

Puntuaciones crudas

Asertividad indirecta \_\_\_\_\_

No asertividad \_\_\_\_\_

Asertividad \_\_\_\_\_



# **Anexo 2**

# **PROPUESTA DEL**

# **PROGRAMA DE**

# **INTERVENCIÓN**



## **“PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS”**

### ***Introducción***

La asertividad ayuda a mejorar las relaciones interpersonales ya que permite al individuo, expresar lo que desea de forma adecuada, es decir, hacer valer sus derechos sin transgredir el derecho de los demás. La asertividad ayuda a enfrentar todo tipo de situaciones y personas, responder de la manera más adecuada, encontrar diferentes respuestas y soluciones y la capacidad de dominar los impulsos evitando perjudicar futuras relaciones. La falta de asertividad tiene que ver con diferentes problemas conductuales: agresividad, relaciones interpersonales deficientes, comunicación limitada, etc. Para el entrenamiento de la conducta asertiva se requieren al menos cuatro procedimientos básicos (Gaeta & Galvanovskis, 2009): 1) enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, 2) ayudar a identificar y aceptar los derechos propios y los derechos de los demás, 3) reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y 4) desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos. En este apartado describiremos las características generales del programa, se justificará la importancia de la asertividad para los universitarios, posteriormente se puntualizarán las metas y objetivos que se pretenden alcanzar con el programa de entrenamiento en asertividad para estudiantes universitarios, para concluir se aborda la descripción de los contenidos (habilidad que se pretende desarrollar y el área a la que está dirigida) así como, la metodología y las técnicas psicológicas que se implementan en la aplicación del programa.

### ***Características generales del programa***

El diseño y elaboración del programa de entrenamiento de conducta asertiva en estudiantes universitarios, parte desde las formas en que los universitarios se relacionan día a día, es decir, tienden a mantener relaciones agresivas que los limitan para relacionarse con los demás compañeros de clase, suelen ser autoritarios y poco flexibles o realizan comentarios negativos de otras personas.



En la otra polaridad de relacionarse, se encuentra la manera pasiva, en la que la persona funge como receptor de los demás, anteponiendo las necesidades de otros, lo que genera sentimientos de minusvalía y relaciones poco satisfactorias para ella. Por medio del programa de entrenamiento, se pretende moldear la conducta asertiva, para que por medio de esta, los universitarios aprendan a relacionarse de manera adecuada en la escuela, con la familia, los amigos, y que a su vez esta conducta se vea reflejada en sus relaciones futuras de trabajo, tanto con las personas de bajo, medio y alto mando, por ello, se pretende que al ser entrenados en la conducta asertiva, esta se generalice.

A pesar de que se han realizado investigaciones del entrenamiento de la conducta asertiva en estudiantes universitarios, la complejidad de la habilidad asertiva requiere llevar un método sistemático que permita al universitario conocer la importancia de la habilidad en cada área (escuela, familia, amigos, trabajo etc.) plantear los pasos a seguir para la conducta asertiva y darle la oportunidad de realizar sus propios diálogos ante distintas situaciones para que lo pueda llevar a la práctica.

A continuación, se presentan las características bajo las que está elaborado el programa de entrenamiento de la conducta asertiva.

- Es un programa de enseñanza, un modelo de entrenamiento e instrucción directa y sistemática de cada una de las áreas en la que se implementa la asertividad, de manera ordenada y subsecuente. Se enfatiza en la enseñanza del comportamiento que el universitario no posee, por medio de la enseñanza activa del comportamiento adaptativo y deseable. El entrenamiento de la conducta asertiva pretende enseñar nuevas conductas, como son: realizar peticiones de manera adecuada, aprender a decir no, aprender a expresar sus ideas y defender sus derechos, expresar inconformidades con las demás personas, mantener relaciones afectivas que le sean satisfactorias, disminuir la pasividad, permisividad, sumisión, auto desvalorización, agresión y ansiedad.
- Es una interacción psicopedagógica y social, por lo que la aplicación del programa de entrenamiento supone la participación activa del universitario, la disposición para realizar cada una de las actividades planteadas en el programa, la realización de autoregistros que se le proporcionarán, actitud positiva y práctica constante de la conducta asertiva en



cada una de las áreas (escuela, familia, amigos, trabajo, etc.). La puesta en práctica del programa de asertividad, supone cambios favorables en la convivencia no solo los padres, sino también, con los hermanos y otras personas allegadas que conviven directamente con el universitario o que mantienen una relación significativa.

- Es un programa cognitivo-conductual debido a que se enfoca en la enseñanza de comportamientos sociales específicos, así como comportamientos cognitivos y afectivos. Por consiguiente, el programa de entrenamiento pretende enseñar tanto comportamientos motores (contacto visual, comunicación no verbal, conducta verbal), afectivos (expresión de desacuerdo, negarse a algo, realizar una petición o favor, tonalidad de voz, elocuencia del mensaje) y conductuales y cognitivas (autoinstrucciones positivas). Para ello se utilizan técnicas y estrategias de intervención cognitivas y conductuales, debido a que se combina el entrenamiento y la instrucción en habilidades sociales (asertividad) con procedimiento de manejo conductual sistemático, enseñanza y modificación de las conductas cognitivas y emocionales, basado en el modelo de competencias que supone que el sujeto es activo en su entorno y no receptivo de él.

El programa de entrenamiento cuenta con diferentes áreas de trabajo. Cada área cuenta con cinco componentes: 1) información conceptual (importancia, utilidad), 2) modelado, 3) práctica (juego de roles), 4) feedback y refuerzos y 5) tareas en casa. Además, incluye un apartado de observaciones.

El programa es sencillo y aplicable. Este manual permitirá que psicólogos, docentes, alumnos y conocedores de la materia, apliquen de manera práctica, en cinco sesiones, el programa de entrenamiento a jóvenes universitarios de 16 a 49 años. Las estrategias y técnicas de entrenamiento son fáciles de comprender y aplicar, cada sesión detalla los materiales a ocupar, el tiempo estimado para la sesión, así como un repertorio de posibles situaciones a representar por los participantes, no obstante, se recomienda que las situaciones a representar sean propuestas por los participantes, para que el aprendizaje sea más significativo y útil.



## ***Parte 1***

**Objetivo general:** Presentar a los participantes, hacer la evaluación inicial de la asertividad e iniciar con la práctica de conductas en diferentes contextos: familiar, escolar e interpersonal. Finalmente, para el manejo de estrés se realizará un entrenamiento en relajación.



## **Actividad 1.1**

### ***Presentación de los participantes***

**Objetivo:** Esta actividad tiene como finalidad romper el hielo y propiciar un primer acercamiento entre los integrantes del grupo. Además, pretende dar a conocer los objetivos de la intervención, conocer las expectativas y compromisos de los participantes.

**Materiales:** papel adhesivo, plumón, bola de estambre.

**Tiempo estimado:** 10 minutos.

**Descripción de la actividad:** se realizará la dinámica “la telaraña”, la cual consiste en tomar un extremo del estambre y hacer mención de su nombre y una cualidad que lo describa, después lanzará la bola de estambre a otro compañero, quien se presentará y mencionará su nombre y una cualidad, hasta que todos los integrantes se presenten. Para desenredar la telaraña, los participantes seguirán el orden que marca el estambre y esta vez dirán a lo que se comprometen a realizar dentro del taller.



## **Actividad 1.2.**

### ***Habilidades asertivas***

**Objetivo:** enseñar conductas y habilidades asertivas a estudiantes universitarios, para que puedan aplicarlas en el contexto laboral.

**Materiales:** computadora, video y proyector, semáforo, banderines, tarjetas con situaciones asertivas o pasivas.

**Tiempo estimado:** 30 minutos.

**Descripción de la actividad:** Lea a los participantes la siguiente información: la conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día. Estas situaciones a menudo generan sentimientos negativos como la tristeza, la frustración, el enfado o la ira, desacuerdo y sentimientos de injusticia.

Adicionalmente se proyectará el video titulado “habilidades sociales y afectivas”, en el cual se define la conducta agresiva, pasiva y asertiva.

#### ***Importancia y utilidad de la conducta***

La asertividad nos permite mejorar las relaciones interpersonales, ya que permite al individuo expresar lo que desea de forma adecuada, es decir, hacer valer sus derechos sin transgredir el derecho de los demás. La asertividad ayuda a enfrentar todo tipo de situaciones y personas, responder de la manera más adecuada, encontrar diferentes respuestas y soluciones y la capacidad de dominar los impulsos evitando perjudicar futuras relaciones.

Por ejemplo, Mario: ¿en qué momento de tu vida has sido pasivo?, ¿en qué situación has sido asertivo?, ¿qué hiciste?, ¿cómo te hizo sentir esto?, ¿qué resultados obtuviste?, ¿cambiarías algo en tu manera de reaccionar ante esa situación?

#### **Aplicación**

En qué casos puede ser aplicada la asertividad, ¿quién pone un ejemplo de conducta?, José, ¿en qué situación crees que sería oportuno ser asertivo?



### **Componentes y pasos conductuales específicos de la habilidad**

Para mostrar los componentes y pasos conductuales para la asertividad, se proyectará el video “Los cinco pasos para una comunicación asertiva”:

1. Identificar los hechos
2. Cuenta tu historia
3. Pregunta por la versión del otro
4. Habla cuidadosamente
5. Propón a la otra persona que reconsidere la situación

#### **Modelado:** El semáforo

Por medio de la dinámica se enseñará a los participantes, como practicar las etapas para controlar las emociones y con ello fomentar una conducta asertiva. El objetivo es que los participantes relacionen los colores del semáforo con cada uno de los pasos de la conducta asertiva. El color rojo se presentará junto con un banderín que diga “Establece los hechos” (paso conductual 1); el color amarillo con los banderines que digan “platica tú versión de la situación” (paso conductual 2); y “pregunta por la versión del otro” (paso conductual 3); finalmente, el color verde se presentará junto con los banderines que digan “habla cuidadosamente” (paso conductual 4); y “Proponle a la otra persona que reconsidere la situación” (paso conductual 5).

A continuación, se presentan las situaciones a modelar: 1) invitas a un amigo del trabajo a cenar y llega tarde, por lo que te sientes irritado, ¿Qué le dices?; 2) he estado esperando durante una hora. Me habría gustado que me avisaras que llegabas tarde (conducta asertiva); 3) tienes que entregar un reporte semanal mañana y tu amiga te pide le ayudes a hacer su informe ¿Qué le dices? Discúlpame, no podré ayudarte. Yo también necesito realiza mi informe de mañana (conducta asertiva).

#### **Práctica:** Juego de roles

---

La práctica está dividida en dos tiempos. En el primero, los participantes se agruparán en parejas, elegirán un papel, el cual describe la situación a simular. Los participantes harán un juego de roles actuando la situación que les tocó.

Situaciones a representar:



- 1) Tú fumas y siempre traes cigarros. Hay un compañero que te pide un cigarro todos los días, ¿cómo rechazarías su conducta?
- 2) Un compañero de trabajo te pide prestado el teléfono de tu oficina para hacer algunas llamadas. Está tardando y tú requieres hacer una llamada, ¿cómo le dirías que necesitas utilizar el teléfono?
- 3) Vas a la oficina de tu jefe y la secretaria está hablando por teléfono con una amiga y te tiene esperando desde hace diez minutos, ¿qué le dirías?
- 4) Es la hora de salida, necesitas irte porque tienes asuntos personales que arreglar, pero tu jefe te dice que debes quedarte más tiempo, ¿cómo rechazas su demanda?
- 5) Al salir del trabajo, unos compañeros te invitan a tomar un trago. Tú no deseas asistir, ellos se molestan por no quererlos acompañar, ¿qué les dirías?
- 6) Tu jefe te llama a su oficina y te dice que eres un irresponsable, porque ayer quedaste de entregarle una cotización importante y no lo hiciste, ¿qué le dirías?
- 7) Estás en una reunión de trabajo. Cada vez que quieres externar una idea, alguien te interrumpe. Esto ocurre con mucha regularidad, ¿cómo enfrentarías la situación?
- 8) Pasas al lado del escritorio de tu compañero, lo saludas, pero él está de mal humor y te dice que no lo molestes, ¿cómo enfrentarías la situación?

### **Feedback y refuerzos**

---

Los participantes actuarán y podrán planear su actuación de acuerdo al rol que les tocó modelar (situación real o descrito en el papel). Los espectadores tendrán la oportunidad de ofrecer retroalimentación a los actores, al finalizar la representación.

### **Observaciones**

---



## Parte 2

**Objetivo:** Enseñar conductas y habilidades asertivas a estudiantes universitarios en el contexto escolar, para que puedan aplicarlas dentro y fuera del salón de clases con los profesores, el personal y los compañeros.



## **Actividad 2.1.**

### **Habilidades asertivas**

**Materiales:** computadora, presentación, proyector, pizarrón, marcadores, tarjetas con situaciones asertivas, semáforo y banderines de color rojo, amarillo y verde, hojas y pluma.

**Información conceptual:** La asertividad en el ámbito escolar permite adquirir habilidades sociales y culturales. Permite la adaptación del alumno a su contexto e interactuar de forma activa y eficiente, por lo cual el alumno desarrolla nuevas habilidades que van de acuerdo con su personalidad.

**Importancia de la asertividad en la escuela.** La conducta asertiva permite expresar acuerdos y desacuerdos y superar la tendencia dominante que conduce a las personas a perder de vista el sentido común y la capacidad de crítica ante lo que se está realizando. El comportamiento va a permitir la adquisición de capacidades sociales y culturales, que favorecerán el rechazo o la aceptación, en consecuencia, la integración o desadaptación.

Se lanzarán a los participantes preguntas para que ellos ejemplifiquen por medio de sus vivencias, dificultades a las que se han enfrentado en el ámbito escolar compartiendo de qué manera reaccionaron ante esa situación, y se les pedirá que evalúen que tipo conducta es la que tuvieron. Se realizará un consenso con los demás integrantes, para saber si comparten la opinión del participante o por qué difieren.

Dentro del ámbito escolar, ¿con quién podemos ser asertivos?, ¿con quién consideras que es más importante ser asertivo?, ¿has tenido algún mal entendido con el profesor (a)/ personal de la universidad?, ¿has tenido algún mal entendido con alguno de tus compañeros o amigos?, ¿qué hiciste?, ¿cómo te sentiste?, ¿qué resultados obtuviste?, y ¿cómo reaccionarías desde una conducta asertiva?

**Aplicación.** Ana, ¿en qué situación dentro de la universidad crees que sería oportuno ser asertivo?



**Modelado.** Se les preguntará a los participantes por los cinco pasos de la conducta asertiva. Se les pedirá que definan con una sola palabra cada uno de los pasos, se les preguntará si hay dudas para aclararlas.

**Modelado compañeros como tutores.** Por medio de la dinámica los participantes modelarán una conducta asertiva con los instructores, compañeros y/o el personal. Se les pedirá a los compañeros que han sido pasivos o asertivos con los profesores, compañeros y personal, que pasen al frente y que modelen las situaciones que comentaron sobre la importancia de ser asertivo, esta vez trataran de resolver dichas situaciones asertivamente.

**El semáforo.** Se retomarán los tiempos propuestos para la ejecución de la conducta asertiva de la actividad *el semáforo*, se les preguntará a los participantes que definan con una palabra cada color, se realizará un consenso para corroborar que se ha comprendido cada uno de los tiempos. Se pretende que por medio de la actividad del semáforo, los participantes identifiquen los tiempos para la ejecución de la conducta asertiva, donde el color rojo, indica reacciones que se presentan antes del suceso. Es necesario detenerse e identificar la emoción que se está manifestando. Esta etapa culmina cuando el suceso comienza, el color amarillo se da durante el suceso, es el momento para respirar y pensar en las posibles soluciones a la situación o problema, el color verde establece el momento para elegir la mejor solución, haciendo una autoevaluación positiva y reforzamiento de la conducta cometida.

A continuación se presentan las situaciones a modelar: 1) tienes un examen mañana y tu amiga te pide el cuaderno para fotocopiarlo, pero no te lo puede devolver inmediatamente, ¿qué le dices?: discúlpame, no podré prestártelo. Yo también necesito estudiar para el examen de mañana (conducta asertiva).

**Práctica oportuna.** Se les pedirá a los participantes que piensen en una situación que le haya resultado difícil de manejar y la escriban. Se les darán 5 minutos para construir el diálogo que cumpla con los pasos para una



comunicación asertiva, respetando los tiempos establecidos en la actividad del semáforo.

### ***Feedback y refuerzo***

---

¿Cómo se sintieron con el ejercicio?

¿Qué situación fue fácil de manejar?

¿Qué fue lo difícil de realizar?

¿Qué ocurrió?

¿Cuál fue la reacción del otro?

¿Cómo te sentiste con los ejercicios que llevaste a cabo?



## ***Parte 3***

**Objetivo:** se pretende enseñar conductas y habilidades asertivas a estudiantes universitarios, para que puedan aplicarlas en el ámbito familiar.



## **Actividad 3.1.**

### **Habilidades asertivas**

**Materiales:** computadora, presentación, proyector, pizarrón, marcadores, semáforo y banderines de color rojo, amarillo y verde, hojas y pluma.

**Tiempo estimado:** 30 minutos.

#### ***Información conceptual***

---

Muchas veces los padres se enfrentan a situaciones consideradas difíciles o problemáticas en la convivencia familiar, cuando los padres expresan la desaprobación con su hijo (a) o incluso el enfado o disgusto, cuando tienen que hacerle una crítica para corregir un comportamiento inadecuado, la dificultad de poner límites, establecer normas de convivencia y fomentar la responsabilidad en ellos. Estas situaciones, a menudo generan sentimientos negativos como la tristeza, la frustración, el enfado o la ira, desacuerdo y sentimientos de injusticia, que al ser percibidos con los hijos, los alejan del núcleo familiar debido a que pretenden evitar la situación. Los participantes conocerán la definición de la conducta pasiva, asertiva y agresiva, así como las consecuencias de cada una de ellas.

#### ***Importancia de la asertividad en casa***

Se les preguntará a los participantes las problemáticas más comunes que se dan dentro del ámbito familiar, de esta manera se pretende resaltar la utilidad e importancia de la asertividad en la familia.

- Dentro del ámbito familiar me he sentido regañado o juzgado de manera injustificada.
- Con que integrante tiendo a estar más en desacuerdo constantemente.
- Tiendo a ser.....
- ¿Cómo me hace sentir?
- He pensado que me gustaría hacer...



- ¿Qué hago?
- ¿Cómo te hizo sentir eso?
- ¿Qué resultados obtuviste?
- ¿Cómo reaccionarías desde una conducta asertiva?

### ***Modelado: los cinco pasos para una comunicación asertiva***

---

Se implementarán los cinco pasos de la conducta asertiva en los tres tiempos propuestos por el semáforo, se identificará a los participantes que se muestran poco participativos y se les invitará a pasar modelar una situación. A continuación, se presentan las situaciones a modelar:

- 1) Debes contarle a tus padres la decisión de cambiarte de carrera o turno, pero sabes que no estarán de acuerdo, sin embargo requieres de su apoyo ¿Cómo abordarías la solicitud de apoyo?
- 2) Tienes un examen mañana y tú mamá/papá te pide que realices un poco de quehacer, ¿cómo rechazas su demanda sin que él o ella se moleste?
- 3) Deseas asistir a una fiesta y tienes que pedir permiso para llegar tarde a tu casa ¿Cómo les pedirías permiso?
- 4) La familia se reunirá a celebrar el aniversario de tus abuelos, pero tú tienes demasiada tarea. ¿Cómo les dirías que no puedes asistir?

### ***Práctica***

---

Los participantes se juntarán en parejas y comentarán situaciones que ellos consideran difícil de afrontar, elegirán una cada quien y entre los dos realizarán un plan de acción para afrontar la situación, el compañero que apoyará a su pareja a simular la situación tomará el papel del compañero que considera que la situación es difícil y/o complicada, posteriormente el compañero que considera que la situación es complicada actuará en el mismo escenario siendo él quien marque el rumbo de la acción. Los espectadores evaluarán los recursos que utilizó su compañero para afrontar la situación y evaluarán el desempeño, aportarán alternativas y se les invitará a que pasen a representar la situación.



## ***Feedback y refuerzos***

---

¿Qué aprendieron?

¿En qué situaciones familiares se podría utilizar la conducta asertiva?



## ***Parte 4***

### **Actividad 1**

**Objetivo:** enseñar conductas y habilidades asertivas a estudiantes universitarios, para que puedan aplicarlas en sus relaciones interpersonales.



## **Actividad 4.1.**

### ***Asertividad en las relaciones interpersonales***

**Materiales:** computadora, presentación, proyector, pizarrón, marcadores, semáforo y banderines de color rojo, amarillo y verde, hojas y pluma.

**Tiempo estimado:** 30 minutos

***Información conceptual:*** La forma de relacionarse con otras personas facilita o dificulta la interacción de un individuo, el cual expresa, en un contexto interpersonal, sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos, sin necesidad excesiva y de manera no aversiva.

#### ***Importancia de la asertividad en las relaciones interpersonales.***

La asertividad ayuda a mejorar las relaciones interpersonales ya que permite al individuo a expresar lo que desea de forma adecuada, es decir, hacer valer sus derechos sin transgredir el derecho de los demás. Ayuda a enfrentar todo tipo de situaciones y personas, responder de la manera más adecuada, encontrar diferentes respuestas y soluciones y la capacidad de dominar los impulsos evitando perjudicar futuras relaciones. Se les preguntará a los participantes:

- Con tus amigos o compañeros me he sentido juzgado, incómodo o he tenido desacuerdos con ellos.
- ¿Han sido pasivos o asertivos en alguna situación?
- Describe la situación.
- ¿Cómo te sentiste?
- ¿Qué hiciste?
- ¿Qué resultados obtuviste?
- ¿Qué conducta adoptaste?
- ¿Qué te hubiera gustado hacer?
- ¿Cómo reaccionarías desde una conducta asertiva?



### **Modelado:** *asertividad en las relaciones interpersonales*

---

Practicar los cinco pasos de la conducta asertiva en los tres tiempos propuestos por el semáforo, se identificará a los participantes que se muestran poco participativos y se les invitara a pasar modelar una situación. A continuación se presentan las situaciones a modelar:

- Estas en la cafetería, te estás tomando un refresco cuando uno de tus compañeros te golpea sin intención y se cae tu refresco, ¿qué harías?
- Tu amigo te molesta constantemente en clases, ¿qué le dirías?
- Te encuentras caminando en una plaza comercial y una demostradora te insiste para que pruebes su producto, ¿qué harías?
- Le prestaste dinero a Juanito Pérez y no te ha pagado, ¿qué le dirías?
- Estas con tus amigos comiendo en la cafetería, y una de ellas te dice que deberías de cuidar lo que comes, ¿qué harías?
- Un compañero de clases te molesta porque utilizas lentes, ¿qué le dirías?

**Práctica:** practicando mi asertividad con juego de roles.

---

Los participantes se reunirán en parejas y comentaran situaciones que ellos consideran difícil de afrontar, elegirán una cada quien y entre los dos realizarán un plan de acción para afrontar la situación, el compañero que apoyará a su pareja a simular la situación tomará el papel del compañero que considera que la situación es difícil y/o complicada, posteriormente el compañero que considera que la situación es complicada actuará en el mismo escenario siendo él, quien marque el rumbo de la acción. Los espectadores evaluarán los recursos que utilizó su compañero para afrontar la situación y evaluarán el desempeño, aportarán alternativas y se les invitará a que pasen a representar la situación.

**Feedback y refuerzos:** Continuando con mi asertividad

---

¿Qué aprendieron?

¿Qué aportaciones sugieren?

¿En qué situaciones sería oportuno ser asertivo



**Tarea: autoregistro**

---

Los participantes identificarán que tipo de conducta utilizan para relacionarse con amigos, compañeros y personas que los rodean.

Se les pedirá que se apoyen de la plantilla para implementar el diálogo que realizarán y enfrentar la situación de manera directa y real.

**Plantilla para construir un diálogo asertivo**

Hechos

---

---

Sentimientos

---

---

Conductas

---

---

Consecuencias

---

---

**Observaciones**

---



## ***Parte 5***

**Objetivo:** enseñar técnicas de relajación para el manejo de estrés.



## **Actividad 5.1.**

### ***Manejo del estrés***

**Materiales:** sillas, música de relajación.

**Tiempo estimado:** 20 minutos aproximadamente.

#### ***Información conceptual***

---

La inoculación del estrés es una técnica que enseña a enfrentar y relajarse ante situaciones estresantes, esta técnica ayuda a relajar la tensión, la activación fisiológica y cambiar las interpretaciones negativas por pensamientos de afrontamiento. Para aprender a relajarse en situaciones estresantes es necesario seguir cuatro partes: 1) tensión de puños, antebrazos y bíceps; 2) tensionar todos los músculos de la cara y cuello, pecho, estómago, piernas y pies; 4) respirar profundamente, es decir, impulsar aire hacia abajo en dirección al abdomen y relajar al mismo tiempo los músculos rígidos del diafragma y del estómago.

#### ***Modelado: relajación***

---

Se les mostrará a los participantes como se llevará a cabo la técnica de inoculación del estrés. Se les mostrará como relajar los cuatro grupos de músculos: 1) tensión de puños, antebrazos y bíceps; 2) arrugar todos los músculos de la cara y cuello; 3) pecho y estómago y 4) piernas y pies. Cada musculo se tensará durante 7 a 10 segundos. Después se les pedirá a los participantes que se relajen de 10 a 20 segundos, así hasta hacer siete repeticiones por cada grupo de músculos. Con la finalidad de bajar la tensión muscular, todos los ejercicios deben de estar acompañados de una respiración profunda.



Se les mostrará cómo llevar a cabo la relajación:

- 1) la preparación ante una situación “x”.
- 2) Imaginar una escena que les cause estrés.
- 3) confrontar la situación de estrés.
- 4) Afrontamiento de la actividad emocional.
- 5) reforzamiento de la conducta exitosa.

---

**Práctica.** Se les pedirá a los participantes que se mantengan de pie, ya que empezaremos a trabajar con la tensión de puños: se les pedirá que cierren las manos y que aprieten los puños por 10 segundos, después se les pedirá que relajen por 10 segundos, se les pedirá que repitan siete veces dicho ejercicio, recordándoles en cada repetición que sientan el estado de tensión y relajación de las manos, antebrazos y bíceps.

Nota: durante los ejercicios se debe de llevar acabo respiraciones profundas, durante cada repetición, durante cada repetición los participantes sentirán la diferencia entre el estado de tensión y relajación.

Para finalizar la relajación, se les pedirá a los participantes que se sienten, que traten de mantenerse lo más derechos posibles y si les es posible que coloquen los pies en el suelo, se les pedirá que levanten un poco sus pies y traten de hacer hacia atrás los dedos, lo más que puedan durante 10 segundos, con ello se busca tensar los músculos de las pantorrillas y de las piernas, después se les pedirá que relajen por 10 segundos, así hasta que se llevan a cabo siete repeticiones.

Nota: durante los ejercicios se realizarán respiraciones profundas, durante cada repetición, se les pedirá a los participantes que sientan la diferencia entre el estado de tensión y relajación. Una vez que los participantes se encuentran relajados continuaremos con la técnica.

Pida a los participantes que imaginen una escena que le cause estrés (conocer personas, hablar con alguien, participar en clase, defender mis derechos, negarme a una situación, defender mi punto de vista, etc.) Una vez identificada la situación, se realizará un ejercicio de confrontación de la situación estresante. Para ello, diga a los participantes “mantengan el control, con calma, tienen



tiempo para actuar/responder. Ahora por favor, imaginen que están resolviendo dicha situación de forma exitosa, el cometer errores es normal. Pueden lograrlo. Finalmente, ayude a que los participantes puedan afrontar la situación estresante mediante respiración profunda y relajación. Pueden manejar la situación solos, o pueden contar con \_\_\_\_\_ para resolverla; ¿esta situación es similar a otras que ya han vivido y que resultaron exitosas? Finalmente, de a los participantes algunas palabras de aliento y pídale que verbalicen ¿cómo consiguieron hacerle frente y resolver dicha situación? Haga énfasis en que, si respiran profundamente y se relajan, pueden disminuir el estrés o la ansiedad y que la próxima vez no tienen de que preocuparse tanto.

### ***Feedback y refuerzos*** *Continuando con mi asertividad*

---

¿Cómo se van?

¿Qué se llevan?

¿Qué no te agrado?

¿Qué aportaciones sugieren?

**Tarea:** Practicar los ejercicios de relajación y respiración en casa  
Utilizar los pasos aprendido para las situaciones que se presenten.

---

### ***Observaciones***



## Bibliografía

•Hernández (2003). Asertividad en el trabajo de:  
[http://www.hipocrita.net/asertividad/asertividad\\_en\\_el\\_trabajo.php](http://www.hipocrita.net/asertividad/asertividad_en_el_trabajo.php)

Selvv Newsletter (2013). *Comunicación asertiva: Los cinco pasos*. [Vídeo].  
Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=itBLSKocD4o>

(2010). *Habilidades sociales y efectivas*. [Vídeo]. Disponible en:  
<https://www.youtube.com/watch?v=QSvd5EliUQ8>

Monjas, M. (2002). *Programa de Enseñanza de Habilidades de Interacción Social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar*. Madrid: General Pardiñas.